

Travail de bachelor 2011

## Filière Économie d'entreprise

### L'HOTELLERIE EN ANNIVIERS

ENTRE DECROISSANCE FATALE ET POSSIBLES REACTIONS



Étudiant : Jessy Rudaz

Professeur : Dominique Epiney

## RÉSUMÉ

---

A l'instar d'autres stations de montagne valaisannes, l'hôtellerie du Val d'Anniviers connaît un déclin inquiétant. Ce secteur constitue le véritable poumon des 4 stations implantées sur ce territoire. Les autorités de la nouvelle commune d'Anniviers, profitant du dynamisme engendré par la fusion des 6 villages de la vallée, ont saisi la HES SO pour une étude de ce phénomène.

La commune d'Anniviers tire ses principales ressources de l'économie touristique. La présente analyse vise donc, globalement, à offrir aux édiles une palette de paramètres leur permettant, à leur niveau, d'entreprendre des actions propres à pallier à cette décroissance. Les données statistiques faisant défaut, le document présente l'évolution de l'hôtellerie, depuis les années 1990 ; il dresse surtout un état des lieux général du secteur hôtelier, en formulant des recommandations et des pistes prospectives.

Pour atteindre ces objectifs, quatre axes de travail sont privilégiés. Des entretiens qualitatifs donnent la parole aux principaux acteurs, hôteliers, directement concernés. Des micros-trottoirs permettent, dans le cadre d'une analyse quantitative, de sonder les motivations et attentes des clients, en matière d'hébergement et d'infrastructures touristiques. La recherche de données statistiques établit l'évolution du secteur hôtelier. La description de l'état des lieux détaille la situation actuelle de l'hôtellerie de la commune.

L'hôtellerie en Anniviers compte 19 établissements offrant 716 lits. Un peu moins de la moitié des hôtels ne possède pas de classification, tandis que la commune ne connaît qu'un établissement quatre étoiles. Le problème de la succession des propriétaires actuels est posé, du fait de la baisse d'attractivité de la profession.

Il est mis en évidence une morosité du secteur hôtelier, exprimée par les propriétaires des établissements et confirmée par la cessation de plusieurs exploitations. La transformation de plusieurs hôtels en appartements contribue à l'augmentation de la part de la parahôtellerie avec un risque d'extension des lits froids.

Les touristes montrent, à l'inverse, leur enthousiasme pour une région belle et authentique et envers laquelle ils restent majoritairement fidèles. Les clients des hôtels, composés principalement de couples, effectuent de courts séjours en Anniviers, souvent dans le cadre d'un voyage sous forme de circuit.

Afin de ralentir ou d'inverser le phénomène de déclin, des remèdes sont proposés à plusieurs niveaux. Sur le plan financier, les hôteliers attendent des formes de subventions incitatives, sans pouvoir en préciser la forme. Les demandes, dans ce domaine, sont adressées tant à la confédération qu'au canton et dans une moindre mesure à la commune. Le développement de nouvelles prestations, sous forme d'infrastructures attractives ou de produits combinés, apporterait une plus value à ce secteur. Enfin le renforcement de la collaboration à tous les niveaux entre hôteliers et entre les divers prestataires touristiques de la commune pourrait redonner du souffle à ce domaine économique qui bénéficie d'atouts hors du commun, tels un cadre naturel extraordinaire, un patrimoine authentique et une convivialité de la population reconnue.

## REMERCIEMENTS

---

Je tiens en premier lieu à remercier les personnes qui m'ont permis de réaliser mon travail, en m'accordant de leur temps et de leur énergie.

Mes remerciements les plus chaleureux s'adressent :

Aux hôteliers qui ont tous démontré de l'intérêt pour cette étude. J'ai pu me rendre compte que le sens de la convivialité des Anniviards n'est pas une qualité usurpée. Une analyse du secteur hôtelier n'aurait jamais pu être conçue sans leur aide.

A M. Simon Wiget, Directeur d'Anniviers Tourisme, pour son ouverture et pour les nombreuses informations transmises.

A M. Urbain Kittel qui, par la richesse de ses expériences m'a apporté une profondeur de perspectives sur la situation passée, actuelle et future.

A M. Patrick Bérod, qui, en plus de répondre à mes questions, m'a mis à disposition des documents forts intéressants.

M. Michel Délitroz qui a utilisé de son temps libre pour la relecture de mon travail. Son regard critique et constructif m'a fortement aidé.

Plus globalement, mes remerciements se destinent à la commune d'Anniviers, par son Président, Me Simon Epiney, qui par son mandat, m'a permis de découvrir les réalités d'un secteur d'activité passionnant.

Enfin, j'aimerais remercier chaleureusement le directeur de mon travail de diplôme, M. Dominique Epiney, qui a su orienter mes démarches, m'offrir ses conseils, élargir sa disponibilité et tout cela sans se départir de son amabilité.

## SOMMAIRE

1.	Introduction.....	9
1.1.	CONTEXTE DU TRAVAIL.....	9
1.2.	CHOIX DU SUJET – MES MOTIVATIONS .....	10
2.	Cadre de la recherche .....	12
2.1.	PROBLÉMATIQUE .....	12
2.2.	OBJECTIFS DU TRAVAIL – MODIFICATION .....	13
2.3.	MÉTHODE DE TRAVAIL .....	14
3.	Présentation synthétique de la structure de la recherche.....	15
3.1.	PARTIE 1 : PRÉSENTATION DE LA COMMUNE.....	15
3.2.	PARTIE 2 : ORGANISATION TOURISTIQUE D’ANNIVIERS.....	15
3.3.	PARTIE 3 : L’OFFRE HÔTELIÈRE EN ANNIVIERS ET SON ÉVOLUTION .....	15
3.4.	PARTIE 4 : ENTRETIENS QUALITATIFS .....	15
3.5.	PARTIE 5 : ENQUÊTE QUANTITATIVE .....	15
3.6.	PARTIE 6 : PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS .....	16
4.	Présentation de la commune .....	16
4.1.	LES COMMUNES DE SUISSE.....	16
4.2.	LA FUSION D’ANNIVIERS.....	17
4.3.	LES AUTORITÉS DE LA COMMUNE D’ANNIVIERS .....	18
4.4.	LE TOURISME EN ANNIVIERS.....	19
5.	Organisation touristique en Anniviers .....	21
5.1.	APERÇU DES CHANGEMENTS .....	21
5.2.	SIERRE-ANNIVIERS MARKETING.....	23
5.3.	ANNIVIERS TOURISME.....	24
5.4.	OFFICES DU TOURISME .....	26
5.5.	SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT .....	26
5.6.	SYNTHÈSES DES DONNÉES RELATIVES A L’ORGANISATION DU TOURISME EN ANNIVIERS.....	27
6.	L’offre hôtelière en Anniviers et son évolution.....	29
6.1.	OBJECTIFS DE L’ÉTUDE DE L’OFFRE HÔTELIÈRE .....	29
6.2.	MÉTHODOLOGIE .....	29
6.3.	PROBLÈMES RENCONTRÉS.....	30
6.4.	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	31
6.4.1.	DONNÉES DE L’OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE .....	31

6.4.2.	STATISTIQUES DE VALAIS TOURISME .....	32
6.5.	COMPARAISON DES DONNÉES OFS ET VT .....	33
6.6.	ETAT DES LIEUX.....	34
6.7.	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L’OFFRE HÔTELIÈRE EN ANNIVIERS.....	39
7.	Entretiens qualitatifs .....	40
7.1.	OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE .....	40
7.2.	MÉTHODOLOGIE .....	40
7.3.	ANALYSE DES ENTRETIENS.....	43
7.3.1.	GÉNÉRALITÉS SUR L’HÔTELLERIE EN ANNIVIERS .....	43
7.3.2.	ANALYSE DE L’ÉVOLUTION DU SECTEUR DE L’HÔTELLERIE EN GÉNÉRAL .....	44
7.3.3.	SYNTHÈSE DES FORCES ET FAIBLESSE DE L’HÔTELLERIE EN ANNIVIERS .....	48
7.3.4.	AVENIR DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS ET PARAHÔTELLERIE .....	48
7.3.5.	POLITIQUE DES HÔTELIERS ET LES CONSOMMATEURS.....	50
7.3.6.	COMPARAISON AVEC L’AUTRICHE .....	53
7.3.7.	PERCEPTION DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE D’ANNIVIERS.....	53
7.3.8.	RÔLE DES POUVOIRS PUBLICS .....	55
7.3.9.	PERSPECTIVES FUTURES.....	56
7.4.	SYNTHÈSE DES ENTRETIENS QUALITATIFS .....	57
8.	Enquête quantitative.....	59
8.1.	OBJECTIFS.....	59
8.2.	MÉTHODOLOGIE .....	59
8.3.	ANALYSE DES RÉSULTATS .....	61
8.3.1.	ANALYSE DE L’ÉCHANTILLON GLOBAL.....	61
8.3.2.	ANALYSE DE LA CLIENTÈLE DE L’HÔTELLERIE .....	64
8.3.3.	ANALYSE : HÔTELLERIE VS PARAHÔTELLERIE .....	65
8.3.4.	ANALYSE DES MOTIVATIONS QUANT AU CHOIX DE LA DESTINATION « ANNIVIERS » .....	71
8.4.	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L’ANALYSE QUANTITATIVE .....	72
9.	Propositions - Recommandations .....	74
9.1.	PROJET DE COLLABORATION ENTRE ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS D’ANNIVIERS.....	74
9.2.	INTERDICTION DU CHANGEMENT D’AFFECTATION D’HÔTELS EN APPARTEMENTS.....	78
9.3.	CRÉATION D’UN TABLEAU DE BORD : OUTIL STATISTIQUE .....	79
9.4.	ENRICHIR LES OFFRES D’HÉBERGEMENTS ET TOURISTIQUES.....	81
9.5.	AIDES FINANCIÈRES À L’HÔTELLERIE .....	82
9.6.	PROBLÈME DE LA RESTAURATION .....	84

9.7.	POLITIQUE DE TARIFICATION PLUS DYNAMIQUE .....	85
9.8.	REMOTIVER LA JEUNESSE .....	85
9.9.	RENFORCER LES COLLABORATIONS ENTRE ANNIVIERS TOURISME ET LES HÔTELIERS.....	86
9.10.	BENCHMARK HÔTELIER .....	86
9.11.	LOBBYING .....	86
9.12.	MEILLEURE GESTION HÔTELIÈRE .....	87
9.13.	MANDAT SUR L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE – INFORMATION .....	87
10.	Conclusion .....	89
11.	Attestation.....	90
12.	Sources .....	91
12.1.	OUVRAGES .....	91
12.2.	RAPPORTS .....	91
12.3.	DOCUMENTS EN RELATION AVEC L'ÉCONOMIE DU VALAIS.....	91
12.4.	DOCUMENTS EN RELATION AVEC LA COMMUNE D'ANNIVIERS .....	91
12.5.	DOCUMENTS EN RELATION AVEC LE TOURISME D'ANNIVIERS .....	91
12.6.	DOCUMENTS EN RELATION AVEC L'HÔTELLERIE.....	92
12.7.	SITOGRAFIE.....	92
12.8.	PHOTOS .....	94
12.9.	ARTICLES – COMMUNIQUÉS .....	94
13.	Annexes .....	95

## LISTE DES TABLEAUX

---

Tableau 1	: Evolution des emplois par branche d'activité (1970-1980-2000) .....	19
Tableau 2	: Structure de l'emploi par localité en 2000.....	19
Tableau 3	: Statistiques de l'OFS sur l'évolution de l'hôtellerie en Anniviers.....	31
Tableau 4	: Statistiques de Valais Tourisme sur l'évolution de l'hôtellerie en Anniviers .....	33
Tableau 5	: Etat des lieux de l'hôtellerie en Anniviers, classification et nombre de lits .....	34
Tableau 6	: Répartition des classifications d'hôtels en Anniviers .....	36
Tableau 7	: Nombre de nuitées hôtelières en 2010 selon la saison .....	38
Tableau 8	: Personnes interrogées lors des entretiens qualitatifs .....	41
Tableau 9	: Classification des hôtels visités lors des entretiens qualitatifs .....	41
Tableau 10	: Analyse SWOT de l'hôtellerie en Anniviers selon les interrogés.....	48
Tableau 11	: Etat civil des clients hôteliers .....	64
Tableau 12	: Comportement lors du séjour .....	64
Tableau 13	: Nombre de nuitées selon le type d'hébergement .....	65
Tableau 14	: Récapitulatif des facteurs déterminants du choix du type d'hébergement .....	67
Tableau 15	: Contraintes de loger dans un hôtel.....	69
Tableau 16	: Services supplémentaires souhaités en fonction du type d'hébergement.....	70
Tableau 17	: Données variables relatives aux données statistiques .....	80
Tableau 18	: Données fixes relatives aux données statistiques.....	80
Tableau 19	: Part de lits hôteliers et de lits para-hôteliers en Anniviers.....	82
Tableau 20	: Comparaison du résultat brut d'exploitation entre l'hébergement et la restauration 84	

## LISTE DE FIGURES

---

Figure 1	: Structures des emplois touristiques.....	20
Figure 2	: Organigramme de Sierre-Anniviers Marketing .....	23
Figure 3	: Présentation des collaborations dans le domaine touristique (Ayer le 17.02.2011)... 28	
Figure 4	: Nombre de lits hôteliers par village .....	35
Figure 5	: Lieu du déroulement des entretiens qualitatifs.....	41
Figure 6	: Procédure des entretiens qualitatifs.....	43
Figure 7	: Avis du travail réalisé par Sierre-Anniviers Marketing d'après les interrogés .....	54
Figure 8	: Avis sur les personnes qui travaillent au sein de Sierre- Anniviers Marketing .....	54
Figure 9	: Nationalités représentées lors du micro-trottoir .....	61
Figure 10	: Composition des groupes de touristes en vacances .....	62
Figure 11	: Fréquence des touristes en séjour en Anniviers .....	62
Figure 12	: Type d'hébergement des touristes .....	63
Figure 13	: Composition des touristes.....	64
Figure 14	: Facteurs déterminants du choix du type d'hébergement.....	67
Figure 16	: Facteurs déterminants du choix de la destination pour loger .....	71
Figure 17	: Dépenses journalières par type d'hébergement.....	78

## RÉPERTOIRE DES ABRÉVIATIONS

---

AT	: Anniviers Tourisme
SAT	: Sierre-Anniviers Tourisme
SAM	: Sierre-Anniviers Marketing
SRT	: Sion Région Tourisme
OT	: Office du tourisme
SD	: Société de développement
RMA	: Remontées Mécaniques d'Anniviers
SEREC	: Association suisse pour le service aux régions et communes
VT	: Valais Tourisme
OFS	: Office fédéral de la statistique
TOMAS	: Touristic Online Management System
HES-SO	: Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale
CCF	: Centre de Compétence Financière
OVAC	: Office valaisan de cautionnement
LIM	: Loi sur l'aide aux investissements des régions montagne
PECI	: Prise en charge d'intérêts
SCH	: Société de Crédit Hôtelier



## 1. INTRODUCTION

---

### 1.1. CONTEXTE DU TRAVAIL

Le domaine touristique est un des piliers le plus important de l'économie valaisanne (En Valais, les principales branches en termes d'actifs sont l'hôtellerie (11.72%), le secteur santé/social (11.27%), le commerce de détail/réparation (10.19%) et la construction (9.35%))<sup>1</sup>. La visite officielle récente du Conseil fédéral in corpore (en ville de Sierre le 17 août 2011) a permis, plus que de longues statistiques, de le souligner une fois de plus. L'hôtellerie, elle, représentait 5.31% du PIB valaisan en 2007 contre 2.25% à l'échelle nationale<sup>2</sup>.

Toutefois, le domaine touristique reste un secteur fragile qui subit une forte concurrence ; chaque part de marché doit se gagner et une véritable lutte fait rage face à d'autres produits, d'autres sites ou destinations.

Dans le contexte du tourisme valaisan, on peut relever deux tendances relativement différentes. Certains fatalistes pensent que les acteurs de ce domaine ont fait « tout faux » durant des décennies et que, le mal étant endémique, toute intervention ne serait que trop tardive. D'autres, au contraire, se sont mis d'arrache-pied et farouchement à la recherche de solutions.

La commune d'Anniviers, qui a vu le jour le 1<sup>er</sup> janvier 2009 à la suite de la fusion de 6 communes<sup>3</sup>, a de toute évidence opté pour le deuxième choix. Cette nouvelle entité, de par son histoire et son implantation dans un des lieux les plus attrayants de la Suisse, vit essentiellement grâce au tourisme. De fait, la plupart des acteurs économiques de la vallée sont directement ou indirectement touchés par ce secteur d'activité.

De manière globale, certains domaines de l'activité touristique apparaissent en mauvaise passe. Parmi ceux-ci, le secteur de l'hôtellerie semble le plus touché. Cette tendance semble se confirmer dans plusieurs communes valaisannes de montagne, dont la commune d'Anniviers. En effet, nombre de médias relatent la problématique des lits froids qui graduellement tuerait notre tourisme et étoufferait nos belles stations de montagne. Les résidences secondaires, objet de placement financier pour certains, colonisent peu à peu nos régions, avec pour conséquence une diminution de l'hôtellerie traditionnelle<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Chambre valaisanne de commerce et d'industrie, Outlook-eco : faits et chiffres, la structure économique valaisanne en 2009, 2009, p.7

<sup>2</sup> Chambre valaisanne de commerce et d'industrie Outlook-eco : faits et chiffres, la structure économique valaisanne en 2009, p.89

<sup>3</sup> Les communes qui ont fusionnées sont Ayer, Chandolin, Saint-Jean, Saint-Luc, Grimentz et Vissoie

<sup>4</sup> Blob Association hôtelière du valais l'Association hôtelière du Valais :

<http://hotelvalais.blogspot.com/2007/02/lits-froids-lits-marchands-le-dfi.html>, consulté le 29 juillet 2011

Pour la région d'Anniviers, le regroupement des communes permet au conseil municipal d'aborder les problématiques avec une vision d'ensemble plus large et une échelle d'intervention plus forte. C'est ainsi que la question du manque de développement voire du retard en matière d'hébergement touristique est un sujet classé comme prioritaire au sein du conseil communal.

La lecture de la presse généraliste ne suffit pas à connaître l'évolution réelle de l'hôtellerie Anniviers. Chaque station possédant ses spécificités, dans la perspective de mieux cerner les contours du problème pour son territoire, la « jeune » commune d'Anniviers a fait le choix d'en faire une étude approfondie.

## 1.2. CHOIX DU SUJET – MES MOTIVATIONS

La commune d'Anniviers ayant formulé, en janvier 2011, une demande auprès de la HES-SO de Sierre pour qu'une étude soit réalisée sur l'hébergement touristique en Anniviers, j'ai pris connaissance de cette requête quelques mois plus tard et c'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'ai contacté l'administration communale d'Anniviers pour lui faire part de mon intérêt.

En effet, je me sens impliqué, concerné et réalistement inquiet pour l'avenir de notre hôtellerie traditionnelle et pour le tourisme valaisan en général. Mon histoire de vie a fait que je suis originaire et habitant de Vex, commune qui vit également grâce au tourisme, par la station de Thyon-les-Collons, située en grande partie sur son territoire. Comme bon nombre de stations valaisannes, Thyon-les-Collons vit au rythme des saisons, avec une affluence de touristes importante en hiver et nettement plus moyenne en été. En dehors de ces périodes fastes, la station prend des airs tristes de paysages lunaires. Mes grands-parents, parmi les rares habitants permanents des Collons, peuvent le constater quotidiennement et échangent fréquemment avec moi sur les aléas de cette réalité.

Même si la situation actuelle de ma commune n'est pas comparable à celle d'Anniviers puisque, comme je l'ai mentionné, chaque station possède ses spécificités, je suis néanmoins très attaché au développement touristique du canton du Valais. Mes études en économie d'entreprise permettent de mieux appréhender les enjeux.

De fait, le secteur touristique est, en termes économiques, un domaine d'une importance cruciale pour le canton du Valais. Il est à la fois une vitrine du dynamisme, de l'accueil, de la qualité de vie et du savoir faire des Valaisannes et Valaisans qui se sont investis depuis des décennies dans cette branche. Je montre, à cet égard, un grand respect pour les pionniers et admire d'autant le professionnalisme des acteurs actuels qui ont repris le flambeau.

Ma motivation réside également dans l'opportunité que m'offre ce travail de découvrir, en me rendant sur le terrain, une réalité économique que je ne connais que de l'extérieur, comme utilisateur ou consommateur des infrastructures en place.

Dès l'entame, j'ai abordé ce travail comme un défi sous plusieurs aspects. D'une part, le problème de l'hôtellerie était assez éloigné de mes préoccupations prioritaires. Bien que ce sujet ait occupé le devant de la scène, notamment dans les débats liés au projet de la loi valaisanne sur le tourisme, je n'avais pas eu l'occasion d'aborder expressément ce domaine durant mes études ou lors d'expériences professionnelles. D'autre part, bien qu'habitant une vallée parallèle, je ne possédais que peu de connaissances de la nouvelle structure communale d'Anniviers. J'avais bien entendu suivi l'actualité récente qui, à travers de riches échanges fortement médiatisés, avait conduit à la fusion des communes anniviardes.

Un des défis principaux consistait à la fois à m'enrichir de la découverte d'une nouvelle région et à transposer et approfondir mes connaissances quant aux problèmes rencontrés par la station sise sur ma commune.

Ce sont précisément ces raisons qui m'ont motivé à entreprendre une telle étude. Dès le départ, j'ai été conscient du travail important à fournir pour posséder préalablement une bonne compréhension de la situation actuelle en Anniviers, sur le plan du système politique et touristique en place.

Il m'est apparu comme incontournable de pouvoir rencontrer les principaux acteurs du tourisme anniviard et de m'appuyer sur les connaissances de divers spécialistes confrontés professionnellement à l'évolution de l'hébergement ou aux éléments qui la conditionnent. A leur contact et à travers les échanges pourrait s'étayer la compréhension du tourisme en général et de l'hôtellerie en particulier.

Le dynamisme émergeant de la fusion des communes d'Anniviers s'est révélé un élément important dans ma décision finale du choix de ce projet. Pour moi, ce regroupement démontre l'intérêt des habitants à penser globalement leur région, à la faire progresser pour faire face au rythme plus globalisé imposé par l'économie actuelle. La volonté de trouver des pistes au problème de l'hébergement, exprimée par la commune dans sa lettre à la HES-SO, m'a donné l'assurance que la municipalité d'Anniviers recherchait des solutions pragmatiques, construites sur des bases solides, dans l'intérêt de sa région et de sa population.

Finalement, en qualité d'étudiant à la HES-SO de Sierre et non citoyen de la commune d'Anniviers, j'entrevois une force et un avantage dans le fait que la commune confie une étude à une personne absolument neutre, non résidente, non impliquée, mais très intéressée par les aspects économiques et touristiques. Les enjeux et les réalités politiques peuvent parfois freiner l'élaboration de propositions. Comme simple étudiant, il me semblait bénéfique pour la commune d'Anniviers de recourir à un regard externe pour analyser sa situation en termes d'hébergement. Dès lors mon avis était fondé : j'allais répondre positivement à la demande de la commune qui m'offrait une possibilité unique de fournir un travail qui pourrait contribuer à influencer certaines décisions dans un avenir proche. Le défi était de taille, mais tellement motivant pour un étudiant, bientôt confronté au monde professionnel.

## 2. CADRE DE LA RECHERCHE

---

### 2.1. PROBLÉMATIQUE

Le tourisme en Anniviers est relativement récent. En effet, le 20<sup>e</sup> siècle a assisté à la chute du secteur primaire (qui passe de 88,6% en 1910 à 10% en 1980<sup>5</sup>) et au développement en parallèle du secteur touristique. Le tourisme se concentre principalement dans les quatre stations de la commune (St-Luc - Chandolin – Zinal et Grimentz) qui ont gardé une taille humaine. Au niveau du logement. Elles offrent à la fois un hébergement hôtelier et para-hôtelier. Le risque de ce développement réside dans la croissance des « lits froids » qui n'apportent qu'une vitalité limitée aux stations. Parallèlement, le secteur hôtelier, véritable poumon des stations, vivrait une décroissance.

Conscient de cette tendance, comme exprimé plus haut, le Conseil municipal d'Anniviers a pris la décision de conduire une étude sur l'hébergement touristique en Anniviers et plus particulièrement sur l'hôtellerie, dans le but de mener une politique de ce secteur plus performante

Pour la HES-SO mandatée, la commune d'Anniviers constitue un excellent laboratoire d'étude. L'offre y est diversifiée et il apparaît, qu'à travers les années, les possibilités d'hébergement ont fortement évolué. La problématique n'est pas tellement de savoir que des changements ont eu lieu mais les responsables communaux et touristiques parviennent mal à appréhender la nature de ces modifications.

Dès lors, l'objectif est de procéder à une analyse qualitative et quantitative, permettant de faire émerger le type, la qualité et la quantité de ces modifications et de déposer des éléments de propositions d'amélioration. Malheureusement, la commune ne dispose pas de données consolidées, permettant de maîtriser l'ensemble du secteur de l'hôtellerie. Le mandat consiste donc principalement à analyser l'offre hôtelière dans la commune d'Anniviers.

Depuis la deuxième moitié du 19<sup>e</sup> siècle, qui a marqué le début de l'hôtellerie en Anniviers, une croissance de la demande a permis d'édifier plusieurs hôtels. A l'instar d'autres stations valaisannes dont celle voisine et prestigieuse de Crans-Montana<sup>6</sup>, depuis plusieurs années, un déclin de ce secteur se ferait sentir en Anniviers: des hôtels ont disparu ou sont en phase de l'être.

Les problèmes actuels de la commune d'Anniviers, en terme d'hébergement résident dans l'ignorance ou le manque de données sur :

- l'évolution de l'hôtellerie à travers les années ;
- l'offre actuelle en termes d'hôtellerie ;
- les raisons du déclin de l'hôtellerie ;

---

<sup>5</sup> Wikipedia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Anniviers>, consulté le 25.07.2011

<sup>6</sup> L'Hebdo : <http://www.hebdo.ch/pourquoimontanafermehocircetels18310.html>, consulté le 25.07.2011

Ces indicateurs faisant défaut, la commune ne peut adopter une position proactive sur l'évolution future de l'offre et sur les possibilités d'améliorer la situation de l'hôtellerie.

Même s'il apparaît absurde de postuler sur une éventuelle disparition de l'hôtellerie dans une région touristique telle qu'Anniviers, en aucun cas la tendance actuelle ne permettrait de prétendre à un développement de ce secteur.

## 2.2. OBJECTIFS DU TRAVAIL – MODIFICATION

Afin de bien préciser la demande du mandataire, une rencontre a été aménagée avec Me Simon Epiney, Président de la Commune d'Anniviers, qui a ajusté la focale de la recherche sur la situation particulière de l'hôtellerie dans sa commune. Durant cet entretien, il a été décidé de ne pas aborder le thème de la parahôtellerie dans le cadre de ce travail. M. Dominique Epiney, Directeur du mémoire, était également présent lors de cet entretien et donc été, dès le début, informé de la modification des objectifs. Les objectifs qui ont été fixés lors de cette rencontre sont présentés ci-dessous.

### **Objectif général**

L'objectif principal de ce travail est donc d'abord de décrire et comprendre l'évolution et la situation actuelle de l'hôtellerie dans la commune d'Anniviers, afin de dégager, grâce à un travail de proximité incluant les acteurs touristiques, des pistes de solutions permettant aux responsables d'envisager un avenir plus positif pour le secteur de l'hôtellerie. Le but de cette modeste étude n'est donc pas de proposer des solutions sur mesure, mais plutôt d'apporter des éléments de compréhension du secteur dans le but de défricher des recommandations pour le futur.

### **Objectifs particuliers**

En conséquence, les objectifs particuliers sont de:

- montrer l'évolution de l'hôtellerie dans la commune d'Anniviers ;
- établir un état des lieux de l'hôtellerie en Anniviers ;
- connaître les pratiques des touristes en termes d'hébergement.
- dresser les problèmes auxquels les hôteliers sont confrontés ;
- esquisser des recommandations ;

## 2.3. MÉTHODE DE TRAVAIL

Afin de répondre au mandat de la commune d'Anniviers, je me propose de mettre en place une méthode de travail basée sur quatre supports principaux :

### 1. Des entretiens qualitatifs

Ces entretiens peuvent être répertoriés en trois groupes, selon les objectifs recherchés :

- **Avec le mandataire : Me Simon Epiney, Président de la commune d'Anniviers**

L'objectif est de préciser les intentions du mandataire, de comprendre les interrogations des responsables communaux, mais également d'obtenir une lettre de recommandation pour faciliter les contacts ultérieurs avec les prestataires du tourisme en Anniviers.

- **Avec les responsables stratégiques du tourisme en Anniviers ou en Valais**

Le but est de posséder une connaissance des tendances actuelles en matière d'hôtellerie dans la région et dans le canton, des forces et des défis à surmonter, ainsi que des perspectives d'avenir. A ce titre, les contacts avec le responsable d'Anniviers Tourisme, de Valais tourisme ou d'autres collaborateurs permettent de mieux dégager les enjeux stratégiques actuels dans cette forme d'économie.

- **Avec les acteurs et les prestataires du tourisme en Anniviers**

La visée est de récolter les avis des prestataires, propriétaires d'hôtel, responsables d'agences immobilières, ... Ces personnes tirent leur revenu et ceux de leurs employés de l'hébergement en général et de l'hôtellerie en particulier. Ils sont à la fois les metteurs en scène qui ont une action directe sur le tourisme anniviar, mais ils sont également des témoins des principaux problèmes auxquels est confronté le tourisme en Anniviers.

### 2. Une récolte de données statistiques concernant l'hébergement hôtelier

Le conseil communal ne possède pas de données statistiques fiables concernant le secteur hôtelier. L'absence de ces indicateurs conduit le conseil communal à « piloter dans le brouillard », sans posséder les informations utiles à des orientations bénéfiques. Il apparaît donc nécessaire de procéder à une recherche d'éléments quantitatifs, relatifs à ce secteur.

### 3. Des micros-trottoirs

Le but est de comprendre les raisons pour lesquelles les touristes se rendent dans la commune d'Anniviers, mais aussi la motivation, le lieu et le type d'hébergement choisi durant leur séjour. Cette approche permet de mieux cerner les clients potentiels d'Anniviers. Elle nécessite l'élaboration puis la traduction d'un questionnaire en allemand et en anglais.

### 4. Une analyse de recherches conduites à l'échelon cantonal, national ou international

Il serait impensable de procéder à un recueil exhaustif des recherches actuelles en matière d'économie touristique, même en focalisant uniquement le projecteur sur le domaine de l'hébergement hôtelier. Toutefois, il paraît nécessaire de procéder à la lecture d'études conduites à l'échelon national ou international qui pourraient me permettre de posséder un recul théorique et argumenté, en tirant parti d'expériences réalisées dans d'autres contextes ou sur une échelle plus large.

### 3. PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DE LA STRUCTURE DE LA RECHERCHE

---

Afin de posséder une étude compréhensible et structurée, mon rapport abordera idéalement cinq parties principales que je vais m'efforcer d'approfondir avec l'aide des acteurs actuels du tourisme en Anniviers.

#### 3.1. PARTIE 1 : PRÉSENTATION DE LA COMMUNE

La première partie présentera la commune qui a initié la demande conduisant à ce travail. Diverses études ont déjà été réalisées par le passé, notamment dans la procédure conduisant à la fusion. C'est pourquoi, seul un aperçu global de l'organisation politique communale sera exposé. Des informations complémentaires seront formulées sur le tourisme d'Anniviers.

#### 3.2. PARTIE 2 : ORGANISATION TOURISTIQUE D'ANNIVIERS

L'organisation touristique d'Anniviers ayant connu plusieurs changements à travers les années pour aboutir à la création d'Anniviers Tourisme, cette seconde partie approfondira les raisons de ces changements, les collaborations entretenues entre les parties concernées ainsi que la structure organisationnelle actuelle.

#### 3.3. PARTIE 3 : L'OFFRE HÔTELIÈRE EN ANNIVIERS ET SON ÉVOLUTION

Plutôt que de se contenter de déclarations prétendant que l'hôtellerie connaît un déclin, cette 3<sup>ème</sup> partie tentera d'apporter une plus grande objectivation, par la réalité des chiffres. C'est ainsi que grâce à la collaboration de divers acteurs, des données statistiques devraient être présentées et commentées afin de dresser, pour la commune d'Anniviers, l'évolution et surtout la situation actuelle de l'hôtellerie.

#### 3.4. PARTIE 4 : ENTRETIENS QUALITATIFS

La quatrième partie devrait présenter une synthèse des entretiens dirigés, conduits avec les acteurs « du terrain », dans le but de requérir l'avis des hôteliers et agences immobilières en ce qui concerne l'hébergement en Anniviers. Ces entretiens devraient aborder diverses thématiques qui permettraient de requérir leurs impressions, sentiments et avis sur l'évolution de l'hôtellerie, l'organisation touristique de la commune ainsi que sur les perspectives futures.

#### 3.5. PARTIE 5 : ENQUETE QUANTITATIVE

Des « micros-trottoirs », réalisés en juillet 2011, dans les principales stations de la Commune d'Anniviers, permettront de sonder les motivations, tendances, attentes et habitudes des touristes,

résidant temporairement dans les divers types de logement de la vallée et de réaliser ainsi une enquête quantitative.

### 3.6. PARTIE 6 : PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS

Cette partie devrait rassembler les diverses propositions émises ou émergentes, dans l'intention d'enrichir la réflexion des responsables de la commune d'Anniviers et des acteurs du tourisme, en matière d'hôtellerie pour la commune d'Anniviers. L'objectif est d'apporter des recommandations cohérentes et pertinentes, s'appuyant sur les diverses recherches conduites.

## 4. PRÉSENTATION DE LA COMMUNE

---

### 4.1. LES COMMUNES DE SUISSE

L'évolution de notre société n'a pas épargné les communes de Suisse. Celles-ci figurent parmi les plus petites communes d'Europe selon le nombre d'habitants, tout en possédant parfois des superficies très importantes, au regard de leurs capacités en ressources humaines et financières. Depuis 1848, et la fondation de notre Etat Fédéral, ce sont plus de 700 communes qui ont connu des changements ; certaines ont même disparu<sup>7</sup>. Les tâches confiées aux municipalités se complexifient régulièrement ; quelques-unes d'entre elles ne disposent pas de ressources financières suffisantes pour assurer les services à fournir à la population. C'est pourquoi plus de la moitié des communes suisses ont réfléchi à la possibilité d'instaurer des collaborations intercommunales voire même des fusions<sup>8</sup>. Pour notre canton, l'Etat du Valais joue un rôle moteur dans le rapprochement des petites communes. Toutefois, le rattachement identitaire des citoyens envers leur commune et les craintes dues au changement jouent souvent un rôle de frein. Comme l'a démontré un rapport réalisé par le SEREC en 2002<sup>9</sup>, ce rattachement identitaire est particulièrement marqué dans le Val d'Anniviers. Les Anniviards montrent une fierté légitime à habiter dans leur vallée et plus avant dans leurs villages respectifs.

#### **Les collaborations dans le Val d'Anniviers <sup>10</sup>**

La notion de collaboration intercommunale dans le Val d'Anniviers s'est plus particulièrement officialisée dans les années 1970 et n'a cessé de s'intensifier par la suite. La collaboration la plus marquante, à cette période, est le domaine de l'éducation avec la création d'un centre scolaire en 1974 qui a permis de regrouper tous les élèves de la vallée. Cette collaboration s'est ensuite étendue

---

<sup>7</sup> Association des communes suisses :

[http://www.chgemeinden.ch/fr/2-http://www.chgemeinden.ch/fr/2-aktuell/Veranstaltungen/GV\\_2011/Rapport\\_annuel\\_2010.pdf](http://www.chgemeinden.ch/fr/2-http://www.chgemeinden.ch/fr/2-aktuell/Veranstaltungen/GV_2011/Rapport_annuel_2010.pdf), consulté le 12.07.2011

<sup>8</sup> Ibidem

<sup>9</sup> CHAUVIE, Philippe, GABBUD, Brigitte, Commune d'Anniviers : Dossier de fusion, 2004. P.8

<sup>10</sup> CHAUVIE, Philippe, GABBUD, Brigitte, Commune d'Anniviers : Dossier de fusion, 2004. P.83-84



à d'autres domaines tels l'épuration des eaux usées, le ramassage des ordures, le secours incendie et la police intercommunale. Avant la fusion, les communes d'Anniviers collaboraient fortement avec la région de Sierre dans promotion touristique et pour le service médico-social. Finalement, d'autres formes de collaborations s'étaient établies à travers les associations sportives et culturelles ainsi qu'entre les bourgeoisies.

#### 4.2. LA FUSION D'ANNIVIERS<sup>11</sup>

Malgré toutes les collaborations mentionnées ci-dessus, ce n'est qu'en 1998 qu'une commission intercommunale composée des élus de six communes à été mise en place. Cette commission, « collaboration-fusion », aura siégé plus de 10 fois pour finalement présenter un rapport en 2000. Les communes concernées étaient Ayer, Chandolin, Saint-Luc, Saint-Jean, Vissoie et Grimentz. Ce rapport ayant fait l'unanimité au sein des conseils communaux en place, a permis la poursuite des travaux dans la perspective d'une fusion des communes. En 2002, le Conseil d'Etat s'est également prononcé favorablement sur cette perspective et a accepté de s'acquitter des frais induits par l'élaboration d'un dossier technique de fusion. La réalisation du dossier de fusion a été attribuée en août 2002 au SEREC<sup>12</sup>. Ce dossier a apporté une analyse pointue sur les domaines suivants :

1. Domaine sociopolitique
2. Domaine socio-économique
3. Domaine territorial
4. Domaine fonctionnel

Deux ans plus tard, le SEREC a soumis le dossier de fusion aux six communes concernées et a fait l'objet d'une présentation à chaque conseil communal. Suite à son acceptation de la part des exécutifs communaux, le dossier a été transmis au Conseil d'Etat en janvier 2005.

La votation sur la fusion des communes d'Anniviers s'est déroulée le 26 novembre 2006. Avec un taux de participation de 88%, la fusion des communes d'Anniviers a été acceptée à 69% des votants. Ce jour sera qualifié d' « historique » et la commune d'Anniviers deviendra réalité<sup>13</sup>.

Suite à cette acceptation, la population a été appelée à se prononcer le 17 juin 2007 sur le contrat de fusion. Malgré un taux de participation légèrement en dessous des attentes, celui-ci a été accepté à plus de 86% des votants<sup>14</sup>. Le processus de fusion s'est poursuivi pour aboutir en 2008, à l'élection des autorités de la nouvelle commune d'Anniviers qui a vu le jour officiellement le 1<sup>er</sup> janvier 2009.



<sup>11</sup> Commune d'Anniviers, Dossier de fusion : Présentation du 5.10.2005, slide 2-4

<sup>12</sup> Association suisse pour le service aux régions et communes

<sup>13</sup> Secrétariat intercommunal, Infusion, Bulletin d'information gratuit sur la fusion des communes : journal N°5, 2007, p.1

Parallèlement aux travaux administratifs, les communes ont continuellement informé la population sur les enjeux de la fusion. Dans ce but, des forums, organisés dans les villages ont permis d'approfondir différentes thématiques ; des journaux d'informations relatant les forums et un site internet ont complété cet effort de transparence et d'information<sup>15</sup>.

### 4.3. LES AUTORITÉS DE LA COMMUNE D'ANNIVIERS<sup>16</sup>

#### **Le Conseil municipal**

Elu pour une période de 4 ans comme dans les autres communes valaisannes, le Conseil municipal d'Anniviers se compose de 9 membres qui exercent le pouvoir exécutif. Pour la législature de 2009 à 2012, le Conseil municipal exécutent les tâches y relatives, semblables aux autres communes valaisannes.

#### **L'assemblée primaire**

La commune d'Anniviers a opté pour une assemblée primaire et non un conseil général. L'assemblée primaire est convoquée 20 jours avant la séance par le Conseil municipal. Tous les habitants d'Anniviers bénéficiant des droits civiques peuvent prendre la parole lors des séances. L'assemblée primaire est un excellent exemple de démocratie directe ; elle est l'organe suprême de la commune d'Anniviers et exerce le pouvoir législatif. Ses tâches ne font pas l'objet d'une présentation car elles sont similaires aux autres communes valaisannes.

#### **Juge et chambre pupillaire**

Dans la commune d'Anniviers, le juge et le vice-juge sont nommés par l'Assemblée primaire, alors que les membres de la chambre pupillaire sont nommés par le Conseil communal pour une durée de 4 ans. Leurs tâches sont similaires à celles des autres communes.

---

<sup>14</sup> Secrétariat intercommunal, Infusion, Bulletin d'information gratuit sur la fusion des communes : journal N°6, 2007, p.3

<sup>15</sup> Fusion d'Anniviers : <http://infusion.anniviers.org/journal.html>, consulté le 15.07.2011

<sup>16</sup> Commune d'Anniviers : [www.anniviers.org](http://www.anniviers.org), consulté le 01.07.2011

#### 4.4. LE TOURISME EN ANNIVIERS

##### Structure de l'emploi en Anniviers

En 2000, dans la commune d'Anniviers, la grande majorité des emplois locaux est représentée par le secteur tertiaire (tourisme, autres services, commerces). En termes d'actifs, le tourisme, avec ses 253 emplois, est l'activité principale en Anniviers. Son évolution a fortement été marqué dans les années 1970 à 1980 avec 59% d'emplois en plus dans la commune. Avec une augmentation de 35% de 1990 à 2000, ce secteur d'activité a continué sa progression en termes d'emplois mais dans une moindre mesure. Je constate d'ores et déjà l'importance de ce secteur d'activité dans la commune. D'autres activités telles que la construction ou l'industrie n'ont connu, au cours des trente dernières années, qu'une légère évolution. Ci-dessous, figure une consolidation des données<sup>17</sup> :

BRANCHE D'ACTIVITE	1970		70-80	1980		80-90	1990		90-00	2000	
Agriculture et forêt	20	4 %	+ 15 %	23	4 %	- 9 %	21	3 %	+ 43 %	30	3 %
Construction	106	20 %	+ 29 %	137	21 %	+ 14 %	156	20 %	+ 2 %	159	17 %
Industrie et artisanat	65	12 %	- 25 %	49	7 %	+ 4 %	51	6 %	+ 6 %	54	6 %
Commerce	45	8 %	+ 47 %	66	10 %	+ 44 %	95	12 %	+ 1 %	96	10 %
Tourisme	100	19 %	+ 59 %	159	24 %	+ 18 %	187	23 %	+ 35 %	253	27 %
Autres services	61	11 %	+ 31 %	80	12 %	+ 23 %	98	12 %	+ 29 %	126	13 %
Hors région	138	26 %	+ 3 %	142	22 %	+ 37 %	194	24 %	+ 21 %	234	25 %
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 23 %</b>	<b>656</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 22 %</b>	<b>802</b>	<b>100 %</b>	<b>+19 %</b>	<b>952</b>	<b>100 %</b>

Tableau 1 : Evolution des emplois par branche d'activité (1970-1980-2000)

##### Structure de l'emploi par localité

A nouveau, ce tableau met en évidence l'importance du tourisme en 2000. La commune d'Anniviers est composée de quatre stations. C'est précisément dans ces localités où le tourisme a une place prépondérante en termes d'emplois. C'est donc avec logique que je considère le tourisme comme étant le secteur d'activité principal en Anniviers, pour plus de 4 villages sur 6, ce secteur est le plus représenté. Voici les détails par localité<sup>18</sup> :

	Agriculture et forêt	Construction	Industrie et artisanat	Commerce et banques	Tourisme	Autres services
Ayer	3.0 %	17.7 %	11.3 %	13.2 %	29.3 %	25.5 %
Chandolin	3.8 %	5.6 %	3.8 %	17.0 %	43.4 %	26.4 %
Grimentz	2.2 %	20.7 %	3.2 %	15.2 %	38.6 %	20.1 %
St-Jean	4.4 %	28.5 %	11.0 %	15.4 %	16.5 %	24.2 %
St-Luc	6.2 %	11.0 %	8.9 %	21.2 %	28.1 %	24.6 %
Vissoie	1.4 %	20.8 %	17.0 %	16.0 %	16.0 %	28.8 %
<b>Total</b>	<b>3.2 %</b>	<b>18.3 %</b>	<b>10.2 %</b>	<b>15.9 %</b>	<b>27.5 %</b>	<b>25.0 %</b>

Tableau 2 : Structure de l'emploi par localité en 2000

<sup>17</sup> CHAUVIE, Philippe, GABBUD, Brigitte, Evolution socio-économique de la population du Val d'Anniviers, SEREC, 2002, p.8

<sup>18</sup> CHAUVIE, Philippe, GABBUD, Brigitte, Evolution socio-économique de la population du Val d'Anniviers, SEREC, 2002, p.10

## Emploi dans le secteur du tourisme

En 2000, les emplois dans le tourisme étaient principalement représentés par les remontées mécaniques. Plus intéressant dans le cadre de mon étude, l'hôtellerie, avec 53 emplois, est en deuxième position. Cette activité est donc capitale pour la commune d'Anniviers et son tourisme. Le troisième secteur est le domaine de la restauration, avec 48 emplois.

Plus précisément les emplois en 2000 dans le tourisme se répartissaient comme suit<sup>19</sup> :

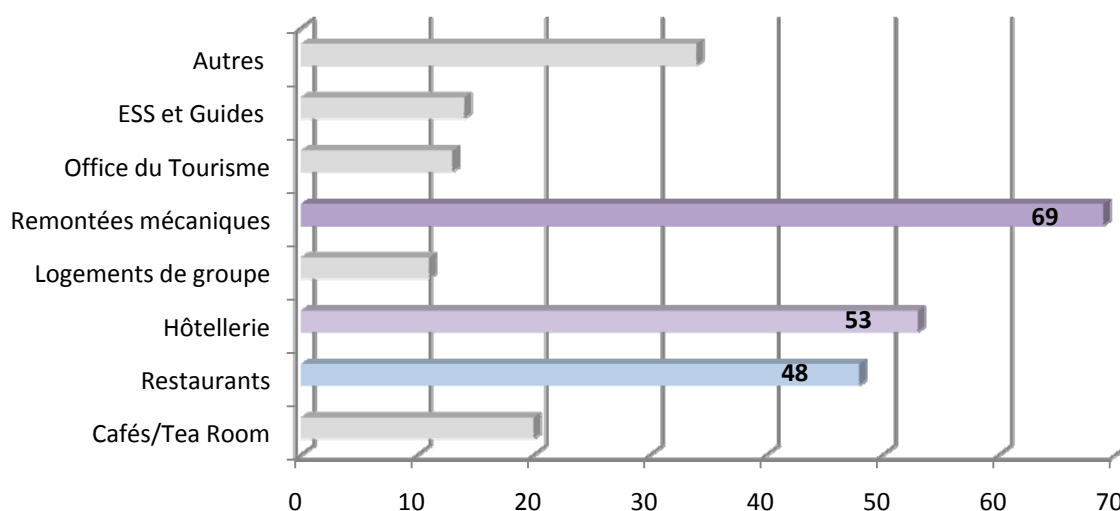


Figure 1 : Structures des emplois touristiques

<sup>19</sup> CHAUVIE, Philippe, GABBUD, Brigitte, Commune d'Anniviers : Dossier de fusion, SEREC, 2004, p.18

## 5. ORGANISATION TOURISTIQUE EN ANNIVIERS

---

Après avoir passé en revue brièvement la répartition des responsabilités dans la commune mandataire et l'importance de la branche du tourisme sur son territoire, je me propose de développer plus finement la structure du tourisme en Anniviers. Celle-ci a en effet connu de multiples changements et ce sont principalement Anniviers Tourisme et Sierre-Anniviers Marketing qui feront l'objet de développements plus détaillés.

Le tourisme évolue constamment, ce qui implique à ses acteurs non seulement d'être très réactifs mais de posséder un sens développé des visions à moyen et long terme, permettant de repenser les structures en place et d'y apporter des changements. Les Anniviards, dans un souci d'assurer la pérennité de cette branche économique, n'ont cessé de saisir les opportunités qui se présentaient. De fait, des adaptations ponctuelles de cosmétique ont été apportées, mais également des restructurations majeures. Quoi qu'il en soit, l'unité des Anniviards s'est toujours avérée et la preuve a été faite que les collaborations fortes au sein de la vallée sont non seulement possibles, mais effectives.

### 5.1. APERÇU DES CHANGEMENTS

La partie relative aux changements apportés à l'organisation touristique en Anniviers a pu être élaborée grâce à la collaboration de M. Simon Wiget, actuel Directeur d'Anniviers Tourisme, qui a commenté et mis en exergue quantité d'informations et de divers éléments figurant dans les rapports de gestion de 2001 à 2010 de Sierre-Anniviers Tourisme.

Le tourisme anniviard, qui date d'environ 150 ans, a vu se créer au début du siècle passé ses premières **Sociétés de développement (SD)**. Ces collectivités permettaient de dynamiser le tourisme dans les différents lieux de la commune actuelle. La proximité de ces sociétés avec les partenaires des villages était de toute évidence un avantage pour les acteurs économiques locaux. Elles sont le fruit du travail de personnes pionnières, œuvrant quasi bénévolement à côté de leur activité principale, et qui possédant un sens aigu de la vie publique et des intérêts communs.

Mais dès les années 1960, ces sociétés qui demandaient plus de professionnalisation dans leur organisation ont amené la création d'**Offices du tourisme (OT)**. Les missions de ces entités consistaient à l'accueil, l'information ainsi que l'animation, tâches qui sont d'ailleurs toujours le centre des activités des OT actuels. A mentionner que souvent, les SD étaient maintenues en parallèle du travail mené par les OT.

Durant cette même période, les SD du Val d'Anniviers, y compris Vercorin, ont fondé la **Fédération des Sociétés de Développement du Val d'Anniviers**. De plus, des partenariats liaient cette fédération aux SD de Crans-Montana, Loèche-Les-Bains ainsi que Sierre-Salgesch. Après une vingtaine d'années d'existence, cette fédération s'est dissoute, du fait principalement de l'évolution et de visions divergentes de l'approche touristique dans ces diverses régions.

Toutefois, les efforts de collaborations développés en Anniviers n'ont pas pour autant disparu. En effet, dès l'année 1990, l'Association des intérêts d'Anniviers (**AIDA**) fut créée. Cette entité se voulait un centre de promotion touristique commune dans le Val d'Anniviers. Dans cette perspective, AIDA tenta tant bien que mal de regrouper les moyens financiers ainsi que d'étendre les collaborations au niveau cantonal et fédéral<sup>20</sup>.

A nouveau, les aléas de cette branche économique n'ont pas épargné cette organisation, qui dans une suite logique entraîna la création de **Sierre-Anniviers Tourisme (SAT)** en 2001. En effet, la pression des nouvelles destinations étrangères, la démocratisation des transports et les offres attractives à l'étranger imposaient la création d'une entité de plus grande taille, dynamique et capable d'une meilleure réactivité. Pour ce faire, l'objectif principal était le développement d'outils de commercialisation répondant aux besoins. Grâce à cette restructuration, SAT déchargea les villages de certaines tâches. Les OT pouvaient alors se refocaliser sur les tâches de bases de l'activité touristique : l'accueil, l'animation et la gestion des infrastructures.

L'organisation touristique en Anniviers se modifia à nouveau en 2005, par le rapprochement de Sierre-Anniviers et de Sion-Région dans une nouvelle entité : l'Association « **Cœur du Valais** ». Cette association présentait de nombreux avantages : économies d'échelle, régionalisation du management de destination, meilleure efficacité du marketing, utilisation d'une marque comprenant le nom « Valais », mieux connu des hôtes étrangers, ... Après divers événements au sein de Sion Région et le rejet de la loi sur le tourisme, qui provoqua également l'abandon du système de tourisme de destination, les membres de SRT<sup>21</sup> ont voté la dissolution de l'association en octobre 2010, entraînant la fin de la collaboration officielle sous le nom « Cœur du Valais ».

Dans la suite logique, la mission de Sierre-Anniviers Tourisme (SAT) se modifiera à son tour, sans toutefois disparaître. M. Martin Hannart, actuel Directeur de Sierre-Anniviers Marketing (SAM) explique ce changement : « SAT vendait une marque, «Sierre-Anniviers», une image avec du soleil. Or, nous ne sommes pas assez connus pour nous profiler sur notre seule notoriété. Nous ne sommes pas Zermatt. Du branding (action qui vise à travailler l'image et la notoriété d'une marque), nous passons donc au marketing produits»<sup>22</sup>. Et cette vente de produits sera assurée par la nouvelle entité, **Sierre-Anniviers Marketing**, aux dépens de Sierre-Anniviers Tourisme.

Un audit réalisé par un expert externe a fait ressortir que Sierre-Anniviers Tourisme réalisait un excellent travail et que son marketing était apprécié ; cependant, la proximité de Sierre-Anniviers Tourisme avec les acteurs locaux n'était pas suffisante, mal perçue. De plus, consécutivement aux divers changements mentionnés, les partenaires avaient de la peine à distinguer les rôles et fonctions des divers responsables. Dès lors, la création d'**Anniviers Tourisme**, plus local, plus clair, a émergé, en y incluant une répartition des rôles et une collaboration étroite avec Sierre-Anniviers Marketing.

---

<sup>20</sup> ZUFFEREY, Fabienne, Travail de diplôme, janvier 2001, p.3

<sup>21</sup> Sion Région Tourisme

<sup>22</sup> Hôtel revue : [http://www.htr.ch/artikel\\_25291.html](http://www.htr.ch/artikel_25291.html), consulté le 16.07.2011

## 5.2. SIERRE-ANNIVIERS MARKETING

### Structure organisationnelle et financement

Suite aux diverses restructurations et modifications d'organisations, la structure actuelle de Sierre-Anniviers Marketing se présente de la manière suivante<sup>23</sup> :

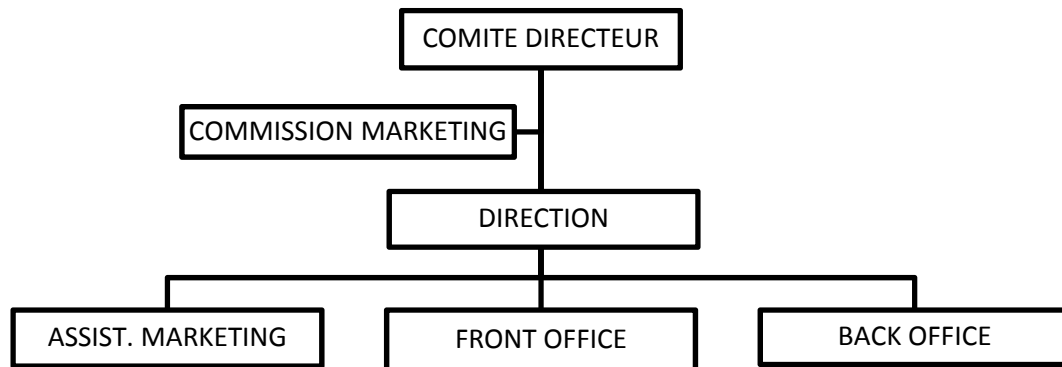


Figure 2 : Organigramme de Sierre-Anniviers Marketing

Sierre-Anniviers Marketing est piloté par un **Comité Directeur** composé de sept membres représentant les partenaires engagés dans son financement. De fait, Anniviers Tourisme en fait partie<sup>24</sup> et constitue d'ailleurs le plus grand cotisant, suivi en cela par les Remontées mécaniques d'Anniviers. Les recettes principales sont générées par les cotisations, les réservations directes et d'autres mandats. La responsabilité prioritaire du comité est de gérer l'aspect stratégique de l'association et le contrôle de cette dernière.

Cinq personnes composent la **Commission Marketing**<sup>25</sup>. Cette commission peut faire appel à des ressources externes, selon les sujets à traiter. Ses membres ont un rôle capital car ils possèdent un rôle central dans la détermination des activités marketing à réaliser. Selon l'importance des décisions, le Comité Directeur est appelé à donner son approbation.

A l'année, l'effectif de Sierre-Anniviers Marketing compte trois postes à 100% (Direction, assistant Marketing et front office) et deux engagements à 50% (front office et back office). Les bureaux sont situés à Sierre, au-dessus de la gare.

La description de l'organisation et du financement de Sierre-Anniviers Marketing permet de vérifier qu'Anniviers Tourisme occupe une représentation importante au sein de cette entité.

Finalement, le budget dont Sierre-Anniviers Marketing dispose se monte à environ CHF 800'000.-.

<sup>23</sup> Sierre-Anniviers Tourisme, Rapport d'activité, 2010

<sup>24</sup> Les autres membres sont les communes d'Anniviers, Sierre, Chalais, les Remontées Mécaniques d'Anniviers, Sierre Tourisme et Vercorin Tourisme.

<sup>25</sup> Les Directeurs de SAM, AT, Sierre Tourisme, le Responsable de Vercorin Tourisme et le Responsable des Remontées Mécaniques d'Anniviers

## Tâches de Sierre-Anniviers Marketing

Le détail des diverses tâches, réparties par poste de travail au sein de **Sierre Annivers Marketing**, paraissant par trop exhaustif, nous présentons ci-dessous uniquement le cahier des charges de l'entité. Celui-ci est suffisamment clair pour justifier l'existence de cette organisation<sup>26</sup> :

- Gère la promotion et la vente des produits touristiques qui lui sont proposés ;
- Assure les relations avec la presse suisse et étrangère ;
- Entretient et développe les contacts avec les Tours Operator ;
- Gère la centrale de réservation d'hébergement (TOMAS) et celle d'information et d'envois.

## 5.3. ANNIVIERS TOURISME

### Motifs de la restructuration

Divers éléments déclencheurs ont conduit à la création d'Anniviers Tourisme :

- La fusion de la commune d'Anniviers a permis de confirmer une nouvelle fois l'esprit d'unité des Anniviards. Les acteurs du tourisme ont fait le choix de profiter de cet avantage pour renforcer encore les collaborations dans cette branche. Les buts avancés étaient de posséder un organe unique de collaboration directe pour le tourisme avec la commune ainsi que pour l'encaissement des taxes de séjours.
- Le refus de la loi sur le tourisme, laissant aux divers acteurs le soin de s'organiser en fonction de leurs besoins.
- Les résultats de l'audit réalisé pour Sierre-Anniviers Tourisme constituent le troisième déclencheur<sup>27</sup>. En effet, hors les aspects positifs du rapport, une possibilité d'amélioration mettait en évidence le fait que Sierre-Anniviers Tourisme n'était pas toujours bien perçu par les acteurs locaux. Une étude supplémentaire a été fournie permettant de dégager le type de structure à créer pour pallier à cette faiblesse.
- Enfin, les charges administratives devenant toujours plus importantes pour les Offices du tourisme, une nouvelle organisation permettant de décharger ces-dernières était également souhaitée. De plus, la création d'Anniviers Tourisme rendait possible l'ouverture quotidienne des offices du tourisme dans chacune des quatre stations.

### Structure organisationnelle et financement

Anniviers Tourisme est également composé d'un **Comité** pilote de l'entité. Toutes les Sociétés de développement d'Anniviers<sup>28</sup>, la commune d'Anniviers ainsi que les Remontées Mécaniques d'Anniviers, sont représentées dans ce Comité. Anniviers Tourisme peut donc être considéré comme

---

<sup>26</sup> Anniviers Tourisme/Sierre-Anniviers, Document explicatif à l'attention des partenaires, 2010, p.2

<sup>27</sup> Audit réalisée par Daniel Ficher & Partner

<sup>28</sup> SD de Grimentz/St-Jean, Ayer, Chandolin, Vissoie, Zinal, St-Luc



la plate-forme incontournable, véritable moteur reliant ces organisations pour toutes les questions touchant au tourisme. La Direction est assurée par M. Simon Wiget, l'information et la communication par Mme Nathalie Schwéry et l'Event manager est M. Mike Guigoz. De plus, Anniviers Tourisme dispose d'un service Administration et finance dont M. Christophe Elzingre assure les tâches y relatives. L'organigramme complet figure dans l'annexe 8.

La plus grande part du **financement** d'Anniviers Tourisme provient des taxes de séjours et des forfaits des propriétaires. D'autres recettes sont générées par les taxes de promotion touristiques, les cotisations des membres, les ventes diverses et autres participations à la gestion des finances et de la qualité.

Notons parmi les **charges**, le versement d'un forfait annuel à la commune d'Anniviers qui assure la mise en place des infrastructures lors d'animations. Autres dépenses : la participation annuelle, comme mentionné plus haut, à Sierre-Anniviers Marketing ainsi qu'à Valais Tourisme.

A l'année, **l'effectif** d'Anniviers Tourisme est de 14 personnes, avec une variation en fonction des saisons. L'ensemble du personnel, bien que toujours affecté aux Offices du tourisme locaux, est placé sous la gestion d'Anniviers Tourisme. Cette spécificité appelle à une flexibilité du personnel : chaque collaborateur peut être amené à travailler, selon les besoins, dans les différents Offices du Tourisme de la commune. Le bureau central, situé à Vissoie, regroupe le Directeur, le Responsable des ressources humaines et un collaborateur informatique en lien avec les Remontées Mécaniques d'Anniviers.

Au niveau du budget, Anniviers Tourisme dispose d'environ CHF 1'900'000.-.

### **Tâches d'Anniviers Tourisme**

Afin de permettre de se recentrer sur le cœur de métier, les Offices du tourisme locaux se sont vus soulagés d'une multitude de tâches administratives. De fait, les tâches principales d'Anniviers Tourisme consistent à assurer<sup>29</sup> :

- La supervision des OT et du marketing partenaires ;
- La supervision de l'accueil, de l'information et de l'animation ;
- La gestion des Ressources humaines, de l'administration, des finances et de la qualité ;
- La création de nouveaux produits ;
- La stratégie et la planification
- Les liens avec les autorités, les Sociétés de développement et Sierre-Anniviers Marketing.

Afin de préparer de bonnes bases pour les futurs enjeux auxquels seront confrontés Anniviers Tourisme, un effort particulier est actuellement placé dans l'amélioration des services existants plutôt que sur la création de nouvelles prestations. Pour ce faire, Anniviers Tourisme a prévu quatre groupes de travail avec des missions bien définies<sup>30</sup> :

---

<sup>29</sup> Anniviers Tourisme/Sierre-Anniviers, Document explicatif à l'attention des partenaires, 2010, p.1

<sup>30</sup> Anniviers Tourisme, 2<sup>ème</sup> lettre d'information aux partenaires, 2010, p.1-2

- Le premier groupe planche sur les aspects administratifs retirés aux Offices de Tourisme et sur les mesures à mettre en œuvre pour une administration plus efficiente.
- Le deuxième groupe étudie les nouveaux outils permettant d'améliorer la gestion de l'information et de la communication.
- Le troisième groupe recense et enrichit les fondamentaux des tâches qui incombent au personnel des Offices du Tourisme : l'accueil, l'information et l'animation.
- Finalement, le dernier groupe établit les processus d'organisation d'animations, dans l'optique d'une meilleure clarté dans les tâches à effectuer et dans la chronologie de ces dernières.

L'ensemble de ces mesures vise à harmoniser et à diversifier, dans la qualité, le travail des collaborateurs, au profit d'un service aux touristes plus performant.

#### 5.4. OFFICES DU TOURISME

Les offices du tourisme sont essentiels dans la réponse de proximité aux attentes et aux besoins des touristes. La nouvelle structure organisationnelle, avec Anniviers Tourisme qui chapeaute l'organisation du personnel permet de maintenir tous les Offices du Tourisme ouverts, ceci durant l'année entière. Cela constitue de toute évidence un avantage prépondérant, même si cela exige une plus grande mobilité de la part du personnel, spécifiquement dans l'entre-saison.

Dans la structure de base, il était prévu de mettre en place un responsable pour chaque Office du Tourisme. Cette option n'a finalement pas été retenue, vu la « petite » taille d'Anniviers Tourisme.

Les touristes se déplaçant sur les divers sites, il est important que les services dispensés par les collaborateurs couvrent l'ensemble des possibilités de la commune.

Actuellement, la Commune d'Anniviers dispose de quatre Offices du Tourisme, établis à Zinal, St-Luc, Grimentz et Chandolin. Bien que Vissoie ne dispose plus d'un Office du Tourisme proprement dit, les hôtes peuvent néanmoins se rendre dans les bureaux d'Anniviers Tourisme, ouverts à raison de trois jours par semaine. A terme, la réouverture de l'Office du tourisme de Vissoie pourrait être envisagée durant la période estivale.

#### Tâches

Comme précisé plus avant, avec la centralisation des tâches administratives auprès d'Anniviers Tourisme, les Offices du Tourisme pourront, d'ici fin 2011, se recentrer sur l'accueil, l'information et l'animation. Des collaborateurs locaux seront désignés pour assurer le lien avec les comités des Sociétés de développement et avec Anniviers Tourisme.

#### 5.5. SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT

Le territoire de la commune d'Anniviers compte six Sociétés de développement, respectivement Chandolin, St-Luc, Ayer, Grimentz/St-Jean, Zinal et Vissoie.

Avec la création de la commune d'Anniviers et d'Anniviers Tourisme, il est légitime de se poser la question du regroupement voire de la dissolution de ces Sociétés de développement. L'évidence plaide actuellement pour le maintien des sociétés de développement dans chaque village. En effet, les diverses « Sociétés des villages » sont réservées aux habitants de ces communautés et l'Assemblée primaire de la commune d'Anniviers à ses résidents.

Les différentes Sociétés de développement apparaissent comme les seules entités officielles, permettant aux personnes non citoyennes de la commune, possédant une résidence secondaire de participer à la vie des villages. De plus, les Sociétés de développement ont tissé, à travers les années, des liens forts avec les partenaires locaux. Avec une structure de plus grande taille, centralisée, ces liens pourraient se détériorer ; dès lors leur existence paraît primordiale. Sur un plan financier en lien avec la vie des stations, les cotisations versées aux Sociétés de développement constituent une source de revenus non négligeable, dans la perspective d'animations ou de mise en place d'infrastructures.

Les Sociétés de développement, pilotées par des comités composés de personnes bénévoles, reçoivent des contributions financières de la part d'Anniviers Tourisme. Ces comités sont chargés de répartir les budgets pour l'organisation d'événements. On constate là encore l'esprit de collaboration régnant entre les comités et Anniviers Tourisme qui supervise les animations.

### Tâches des Sociétés de développement

Les principales tâches des SD se répartissent comme suit<sup>31</sup> :

- Développer, organiser et superviser les animations et événements locaux ;
- Assurer les liens entre les partenaires locaux, les comités d'organisation, les bureaux locaux et la population ;
- Superviser la gestion de la qualité des animations et ses orientations stratégiques, en collaboration avec Anniviers Tourisme.

## 5.6. SYNTHÈSES DES DONNÉES RELATIVES A L'ORGANISATION DU TOURISME EN ANNIVIERS

L'organisation de la promotion touristique en Valais, dans le Valais central et dans la région de Sierre a connu de multiples modifications stratégiques, conduisant à une recentration des prestations dans la commune d'Anniviers et à une nouvelle organisation en quatre niveaux :

- **Sierre-Anniviers Marketing**, à vocation régionale, est la « nouvelle » entité promotionnelle d'Anniviers Tourisme et par là-même des Remontées mécaniques d'Anniviers ainsi que des offices du Tourisme. Anniviers Tourisme y est représenté dans son Comité et dans sa Commission Marketing. Sierre-Anniviers Marketing se charge de vendre les produits touristiques et de répondre aux besoins de ses membres.

---

<sup>31</sup> Anniviers Tourisme / Sierre-Anniviers, Document explicatif à l'attention des partenaires, p.1

- **Anniviers Tourisme** joue un rôle local de coordination et de développement touristique pour toute la commune (Anniviers et RMA). L'entité gère les tâches administratives et supervise la gestion du personnel, l'accueil, l'information et l'animation. AT est piloté par un Comité composé de toutes les SD, des RMA ainsi que de la commune d'Anniviers. Il établit la relation, pour l'ensemble de la commune d'Anniviers avec Sierr-Anniviers Marketing.
- Les quatre **Offices du Tourisme** d'Anniviers sont ouverts à l'année grâce à Anniviers Tourisme qui gère son personnel. Leurs tâches, allégées des travaux administratifs, ont été redéfinies et se focalisent sur l'accueil, l'information et l'animation.
- L'organisation touristique compte également six **Sociétés de développement**, propres aux différents villages de la commune. Malgré la fusion de la commune d'Anniviers, ces entités sont demeurées indépendantes, afin de maintenir les liens forts avec les partenaires locaux, les propriétaires des résidences secondaires et de contribuer à l'animation des villages.

Afin de synthétiser les informations liées à l'organisation touristique en Anniviers, nous présentons ci-dessous une illustration qui met en évidence les partenaires ainsi que leurs collaborations.

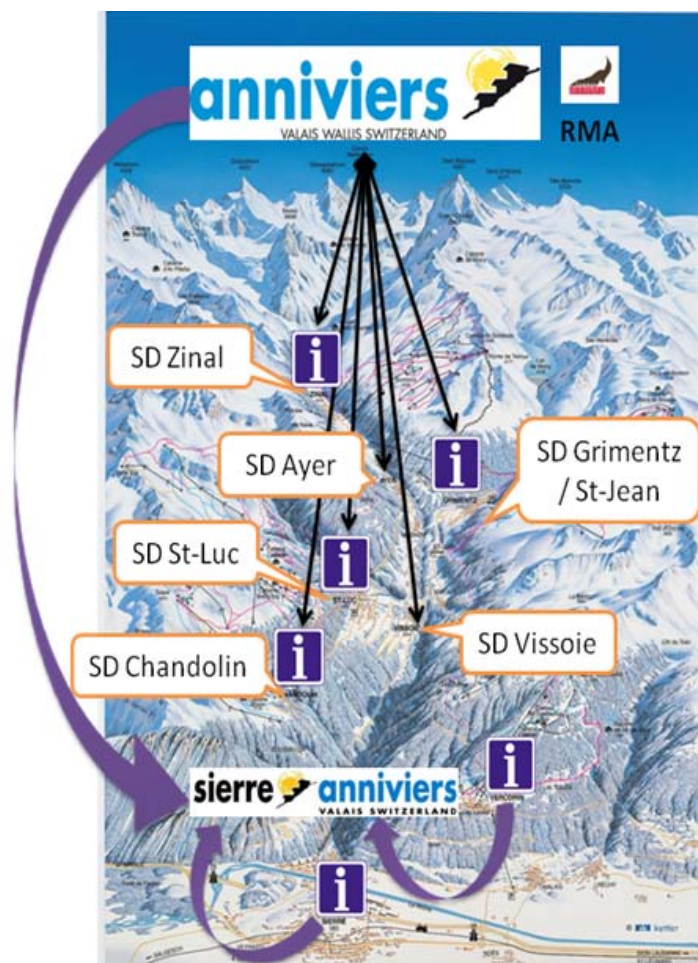


Figure 3 : Présentation des collaborations dans le domaine touristique (Ayer le 17.02.2011)

## 6. L'OFFRE HÔTELIÈRE EN ANNIVIERS ET SON ÉVOLUTION

---

« L'économie touristique suisse ne doit pas miser exclusivement sur les grandes destinations. Les tendances qui se dessinent doivent nous inciter à porter notre attention avant tout sur les régions périphériques. Celles-ci doivent tirer un bénéfice du tourisme tout en préservant leur caractère de communautés culturelles et leur habitat »<sup>32</sup>. En y ajoutant une dimension historique, cette citation de Beat Hagmann s'applique particulièrement bien à la commune d'Anniviers qui a vu se construire, à St-Luc, dans les années 1860, l'un des premiers hôtels valaisans. L'hôtellerie, est-il utile de le rappeler, est vecteur de places de travail, de lits chauds et de dynamisme dans les stations.

Malgré tout, et cela n'est pas propre à la commune d'Anniviers, l'hôtellerie de montagne souffre. Depuis 1992, Le nombre d'établissements dans l'espace alpin de notre pays a reculé de 14.9%, contrairement aux villes où le nombre d'établissements a augmenté de 7.3%. Ce sont principalement les hôtels de catégories inférieures qui ont disparus, jusqu'à 52% pour les hôtels de deux étoiles et 12.6% pour les hôtels de trois étoiles<sup>33</sup>.

Les autorités de la commune d'Anniviers en sont conscientes ; hôtellerie établie sur son territoire est souffrante. Selon les informations récentes, l'hôtel Alpina établi à Grimentz aurait cessé son exploitation ce printemps 2011. Ces dernières années ont été fatales pour certains établissements anniviards qui ont vu leurs portes se fermer, diminuant ainsi la part de lits hôtelier dans la commune et plus globalement l'attractivité de la région. Ces constats appellent à une étude plus poussée allant dans le sens d'une objectivation des données.

### 6.1. OBJECTIFS DE L'ÉTUDE DE L'OFFRE HÔTELIÈRE

Le but de cette partie est donc de présenter l'offre hôtelière de la commune d'Anniviers sous forme d'un état des lieux. En effet, la commune ayant fusionné en 2009, nous avons pu nous rendre compte qu'aucune donnée ne regroupe les informations en matière hôtelière. En plus de l'état des lieux, nous tenterons de présenter l'évolution de l'hôtellerie en Anniviers sur une base statistique. Avec l'aperçu de l'offre hôtelière actuelle, nous visons à apporter à la commune d'Anniviers une vue d'ensemble de ce secteur d'activité. In fine, sur la base des informations croisées, nous formulerons quelques recommandations.

### 6.2. MÉTHODOLOGIE

Lors de ma première rencontre du 01.07.2011 avec Me Simon Epiney, actuel Président de la commune d'Anniviers, j'ai été informé du manque de données statistiques de la commune en matière hôtelière. Cela rend problématique le pilotage de ce secteur.

En plus d'une vue de l'évolution, la demande de la commune consistait à établir un état des lieux global de l'hôtellerie en Anniviers.

---

<sup>32</sup> HAGMANN, Beat, Annuaire de l'hôtellerie suisse, hotelleriesuisse, 2010, p.69

<sup>33</sup> HAGMANN, Beat, Annuaire de l'hôtellerie suisse, hotelleriesuisse, 2010, p.13

S'agissant des données statistiques, j'ai entrepris des recherches auprès d'un maximum d'organisations ou de personnes susceptibles de posséder des informations sur l'évolution de l'hôtellerie. Mes prospections ont permis de dégager trois sources présentées ci-après. Ensuite, afin de s'assurer de leur validité, j'ai entrepris une comparaison des données entre elles.

### **1. Organisations en Anniviers**

Prioritairement, il m'est apparu indispensable de communiquer avec AT et avec son directeur, M. Simon Wiget. Contact a été réalisé dans un deuxième temps avec M. Philippe Chauvie, Directeur de l'Association suisse pour le service aux régions et aux communes (SEREC), dont les locaux se situent à Vissoie. M. Chauvie est notamment connu dans la région pour son intérêt à récolter, depuis de longues d'années, une quantité importante de données statistiques. Finalement, c'est auprès de Sierre-Anniviers Marketing que je me suis adressé.

### **2. Office fédéral de la statistique**

D'autres recherches se sont articulées autour de l'OFS<sup>34</sup> par l'intermédiaire d'un collaborateur à la section tourisme. Celui-ci a pu livrer des informations plus précises que celles, publiques, figurant sur le site internet de l'OFS<sup>35</sup>.

### **3. Valais Tourisme**

Après avoir orienté mes recherches sur le territoire communal, régional et fédéral, il restait à contacter une personne active sur le plan cantonal. Dans ce but, il m'a été possible d'entrer en relation avec le Responsable de l'administration et des finances auprès de Valais tourisme.

## **6.3. PROBLÈMES RENCONTRÉS**

Après collecte de l'ensemble de ces données, j'ai été confronté à trois types de problèmes ne permettant pas d'analyser de manière précise l'évolution du secteur de l'hôtellerie en Anniviers.

- D'une part Anniviers Tourisme ne dispose actuellement d'aucune consolidation statistique, pour son domaine d'activité. M. Wiget m'a d'ailleurs indiqué que si la création d'AT avait également pour but de récolter ce type d'informations, les priorités actuelles de cet organisme l'orientaient vers d'autres finalités plus urgentes. De fait, M. Wiget, bien que complètement acquis à la collaboration, ne pouvait fournir des données statistiques permettant de connaître l'évolution historique de l'hôtellerie dans la commune.
- Finalement, il a été possible d'extraire des informations livrées par Valais Tourisme et par l'Office fédéral une évolution statistique des données hôtelières dans la commune. Cependant un avertissement s'impose d'emblée : il s'agit d'être attentif au fait que les chiffres recueillis ne reposent de toute évidence pas sur les mêmes critères. En effet, certains établissements sont

---

<sup>34</sup> Office Fédérale de la statistique

<sup>35</sup> De 2005 à 2010 seulement

« enregistrés » en qualité d'hôtels au niveau fédéral et ne le sont pas au niveau cantonal, et vice versa.

- De plus, la loi sur la protection des données, ne permettant pas à l'Office fédéral de la statistique de transmettre les détails de ces résultats, a rendu ces derniers peu transparents et difficiles à interpréter.

## 6.4. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### 6.4.1. DONNÉES DE L'OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE

L'Office fédéral de la statistique (OFS), section tourisme, après nombre de sollicitations, a pu livrer uniquement les résultats de l'offre et la demande de l'hôtellerie<sup>36</sup>. Les données relatives à la parahôtellerie ne sont pas disponibles sur une large période. Afin d'obtenir des statistiques consolidées de 1992 à 2010<sup>37</sup>, les anciennes communes d'Anniviers ont été regroupées. Malheureusement, comme mentionné, la personne de contact m'a indiqué qu'elle ne pouvait transmettre le nom de chaque établissement, en invoquant la loi sur la protection des données. Cette limitation, regrettable pour cette recherche, rend impossible l'identification des établissements et la confrontation avec les données de Valais Tourisme.

	Total				
	Établissements	Chambres	Lits	Arrivées	Nuitées
1992	27	-	1558	40 687	183 783
1993	27	-	1577	39 036	167 948
1994	28	699	1572	41 152	179 427
1995	29	744	1706	42 990	182 128
1996	27	685	1590	38 832	155 634
1997	28	683	1614	38 534	136 837
1998	27	481	1105	34 854	107 621
1999	27	495	1133	35 325	109 507
2000	26	476	1084	37 014	106 262
2001	25	460	1056	35 471	101 652
2002	26	707	1539	44 790	172 574
2003	27	708	1538	46 754	176 784
2005	27	674	1562	45 967	158 033
2006	26	645	1444	40 757	138 219
2007	23	624	1378	45 756	178 722
2008	23	617	1354	43 195	171 223
2009	23	625	1387	43 337	171 921
2010	24	618	1387	38 899	130 235

Tableau 3: Statistiques de l'OFS sur l'évolution de l'hôtellerie en Anniviers

<sup>36</sup> 2004 n'apparaît pas car aucun recensement n'a été réalisé

<sup>37</sup> Dans ces statistiques figurent les données de Vissoie, St-Luc, St-Jean, Grimentz, Zinal et Ayer



Du tableau composé à partir des **données de l'OFS**, nous précisons que les établissements recensés (1<sup>ère</sup> colonne) rassemblent tous les établissements ouverts ou temporairement ouverts lors de la période considérée. Les troisièmes et quatrièmes colonnes indiquent respectivement le nombre de chambres et de lits dans les établissements recensés<sup>38</sup>.

- Sans précision sur la dénomination et la localisation des établissements, il apparaît globalement que l'offre hôtelière a diminué de trois unités depuis 1992. Dans ce cas, le nombre d'établissements ayant fermé leurs portes est supérieur au total de ceux qui les ont ouvertes.
- Le nombre de chambres a diminué des années 1994 à 2010 d'environ 11.5%.
- Les lits hôteliers suivent cette tendance, avec une baisse globale de près de 11%, avec toutefois une hausse de 2001 à 2005 de 478 lits.
- Le nombre d'arrivées a franchi à la baisse, en 2010, la barre des 40'000.
- Plus pertinent, la durée des nuitées durant un séjour a décru au long des années : si ce nombre atteignait 4.51 nuitées en 1992, il n'est plus que de 3.34 en 2010<sup>39</sup>.

D'autres données qui précisent les pays de provenance sont consultables à l'annexe 6.

### Limite des résultats

Comme présenté dans la partie relative à l'état des lieux, j'ai pu recenser, en collaboration avec AT, 19 établissements sur le territoire communal. De toute évidence, la définition des critères OFS pour le recueil des données pose problème. Après enquête auprès de l'OFS, il apparaît que certains établissements sont répertoriés comme hôtels alors qu'ils ne devraient pas l'être. Toutefois, l'intérêt des statistiques OFS réside dans l'évolution globale des résultats qui décrivent une tendance à la baisse, ceci au niveau des établissements ainsi que des chambres et des lits hôteliers recensés.

### 6.4.2. STATISTIQUES DE VALAIS TOURISME

L'organisation Valais Tourisme (VT), offre d'autres perspectives statistiques. Pour rappel, cette organisation a pour vocation la promotion du tourisme en Valais<sup>40</sup>. VT a pu livrer un document décrivant l'inventaire du tourisme valaisan durant trois périodes : les années 1998, 2000 et 2005. A partir de cet inventaire il est possible, après analyse, d'extraire les données statistiques suivantes<sup>41</sup> :

---

<sup>38</sup> Office fédéral de la statistique :

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/10/11/def.html>, consulté le 11.08.2011

<sup>39</sup> Nombre de nuitées divisé par le nombre d'arrivées

<sup>40</sup> Valais Tourisme : [http://www.valais.ch/en/Services\\_contact/About\\_us/Impressum.html](http://www.valais.ch/en/Services_contact/About_us/Impressum.html), consulté le 13.08.2011

<sup>41</sup> Ce tableau constitue un récapitulatif des données. D'autres sont listées à l'annexe 7.



		Nbre d'hôtels	Total lits hôteliers	Total lits parahôtellerie	Total lits touristiques recensés
Ayer - Zinal	1998	12	387	3985	4372
	2000	11	356	1577	1933
	2005	9	784	4323	5107
Chandolin	1998	2	65	2420	2485
	2000	2	65	2420	2485
	2005	2	65	2520	2585
Grimentz	1998	7	320	4313	4633
	2000	7	310	4409	4719
	2005	6	210	4746	4956
St-Jean	1998	0	0	400	400
	2000	0	0	1000	1000
	2005	0	0	994	994
St-Luc	1998	6	202	4530	4732
	2000	6	202	5030	5232
	2005	6	202	5230	5432
Vissoie	1998	3	83	43	126
	2000	2	75	43	118
	2005	3	85	35	120
<b>TOTAL</b>	<b>1998</b>	<b>30</b>	<b>1057</b>	<b>15691</b>	<b>16748</b>
	<b>2000</b>	<b>28</b>	<b>1008</b>	<b>14479</b>	<b>15487</b>
	<b>2005</b>	<b>26</b>	<b>1346</b>	<b>17848</b>	<b>19194</b>

Tableau 4 : Statistiques de Valais Tourisme sur l'évolution de l'hôtellerie en Anniviers

Les colonnes recensant le nombre d'hôtels et de lits hôteliers sont particulièrement intéressantes.

- De 1998 à 2005, la palette d'offre hôtelière en Anniviers a baissé de quatre unités.
- Par contre, le nombre de lits hôteliers a augmenté de 27.34% durant cette même période.
- De l'analyse des résultats par village, il apparaît que la station de Zinal influence particulièrement cette augmentation. Les divers épisodes liés au Club Méditerranée sont-ils liés aux résultats en dents de scie de cette station ?
- L'augmentation de lits en parahôtellerie est particulièrement remarquable avec une augmentation totale de près de 3000 unités de 1998 à 2005<sup>42</sup>. Ce constat a déjà été mentionné par le biais des données de l'OFS.

## 6.5. COMPARAISON DES DONNÉES OFS ET VT

Nous rappelons que les chiffres présentés doivent être reçus avec prudence, la comparaison des données fournies par l'OFS et VT laissant apparaître des différences notables, au niveau des critères de choix et biaisant en conséquence l'analyse. En conséquence, nous nous limitons à un simple relevé des données :

- En 1998, 30 établissements hôteliers figurent dans l'inventaire de VT, tandis que l'OFS en dénombre 27;

<sup>42</sup> Autres données disponibles à l'annexe 7

- La tendance à la baisse est similaire jusqu'en 2000 auprès des deux organismes : de 30 à 28 établissements selon VT, et de 27 à 26 selon l'OFS ;
- En 2005, cette diminution se poursuit pour VT avec 26 établissements ; l'OFS pour sa part note une augmentation d'une unité à 28 établissements ;

Même si ces différences sont peu significatives, il apparaît clairement que sur le plan cantonal et fédéral, certains établissements ne sont pas enregistrés dans la même catégorie d'hébergement. Ce fait, bien connu des statisticiens, montre l'importance pour la commune d'Anniviers de posséder sa propre base de données, recensant les établissements dans des catégories claires, par type de logement et surtout présentant une continuité dans les années. Il n'est pas possible, pour un pilotage de l'économie touristique communale d'inclure dans une même réalité un établissement hôtelier, un gîte accueillant des groupes ou une cabane de montage.

## 6.6. ETAT DES LIEUX

Dès lors, pour apporter un meilleur éclairage de la situation en août 2011, nous nous proposons, comme souhaité par la Présidence de la commune d'Anniviers de présenter, ci-dessous, un tableau récapitulatif de **l'offre hôtelière actuelle en Anniviers**, issue du croisement des données fournies par AT, de mes recherches personnelles ainsi que des prises de contact directes avec les directeurs des établissements. Des recherches ont également été réalisées sur tous les sites d'hôtels.

Tableau 5 : Etat des lieux de l'hôtellerie en Anniviers, classification et nombre de lits

Lieu	Hôtel	Nbre lits	Nbre étoiles
Ayer - Zinal	Europe	100	3
Ayer - Zinal	Les Bouquetins	26	3
Ayer - Zinal	Le Besso	20	3
Ayer - Zinal	Pointe de Zinal	50	2
Ayer - Zinal	Le Trift	30	-
Ayer - Zinal	La Poste	18	3
<b>Total Ayer - Zinal</b>		<b>244</b>	
Grimentz - St-Jean	Alpina	76	3
Grimentz - St-Jean	Cristal	52	3
Grimentz - St-Jean	Becs de Bosson	20	2
Grimentz - St-Jean	Moiry	36	2
Grimentz - St-Jean	Le Mélèze	18	-
<b>Total Grimentz - St-Jean</b>		<b>202</b>	
Vissoie	Au Manoir d'Anniviers	24	-
Vissoie	Relais des Mélèzes	10	-
<b>Total Vissoie</b>		<b>34</b>	
St-Luc - Chandolin	Bella Tola	62	4
St-Luc - Chandolin	Le Beausite	44	3
St-Luc - Chandolin	Weissborn	55	-
St-Luc - Chandolin	La Pension	33	-
St-Luc - Chandolin	La Fougère	14	-
St-Luc - Chandolin	Hôtel & Restaurant le Plampras	28	2
<b>Total St-Luc - Chandolin</b>		<b>236</b>	
<b>Total général</b>		<b>716</b>	

## Données par localisation

La station de Zinal-Ayer compte le plus grand nombre de lits hôteliers. Cependant, la situation peut évoluer rapidement. Comme me l’a indiqué M. Urbain Kittel, promoteur immobilier, le risque est grand que certains hôtels soient vendus, disparaissent ou soient transformés en maisons d’accueil pour les jeunes ou en appartements. Cela s’est déjà produit à maintes reprises par exemple pour l’hôtel la Marenda, Les Diabolons à Zinal, le Grand hôtel de Chandolin, tout comme la Cordée et il est probable que l’un des plus grands hôtels de la commune, l’Alpina cesse à son tour son exploitation. Outre Vissoie qui ne comptabilise que 2 hôtels (l’hôtel d’Anniviers de ce village ayant également fermé ses portes), les hôtels sont répartis équitablement sur le territoire de la commune. Il y a respectivement 6 hôtels à Zinal-Ayer, 6 hôtels à St-Luc – Chandolin et 5 hôtels à Grimentz – St-Jean.

## Nombre de lits

Le nombre de lits représente les lits hôteliers recensés sur le territoire communal. Sur 19 établissements hôteliers, 16 possèdent moins de 56 chambres. Selon la catégorisation établie par « Hôtellerie suisse », Anniviers dispose d’une hôtellerie petite à moyenne. A noter que pour l’ensemble de la Suisse, ce type d’hôtellerie comptabilise près de 50% des nuitées<sup>43</sup>. Avec la probable cessation d’activité de l’hôtel Alpina, seuls l’hôtel Bella Tola et l’hôtel Europe peuvent être qualifiés de grands hôtels, ceci malgré leur taille modeste à l’échelle suisse. La capacité totale au niveau communal est déterminante, lors de la mise sur pied d’organisations de niveau international. Ce problème est similaire à Crans-Montana qui a vu son nombre de lits hôteliers dégringoler, compliquant ainsi l’organisation de l’European Master de golf<sup>44</sup>. Globalement, c’est à Zinal que l’offre de lits hôteliers est la plus importante, à hauteur de 37% de l’offre totale, suivie de Grimentz – St-Jean. Au total, 716 lits hôteliers sont recensés en Anniviers.

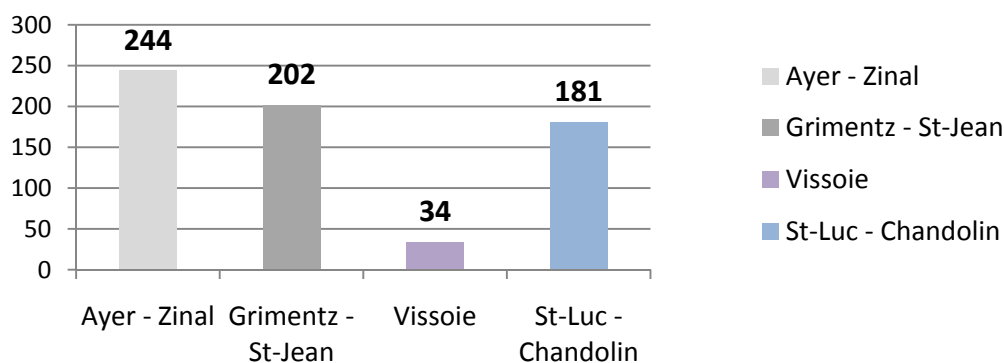


Figure 4: Nombre de lits hôteliers par village

<sup>43</sup> HAGMANN, Beat, Annuaire de l’hôtellerie suisse, hotelleriesuisse, 2010, p.95

<sup>44</sup> Blog de Crans-Montana : <http://blog.sixieme-dimension.ch/index.php/2007/06/04/385-crans-montana-met-de-la-chaaleur-dans-ses-lits>, consulté le 10.08.2011

## Classification des hôtels

La classification des hôtels, réalisée par « Hôtellerie suisse », comprend cinq catégories, notées de une à cinq étoiles avec une distinction de « superior » destinée aux meilleurs établissements<sup>45</sup>. Chaque cinq ans, les critères sont revus afin d'assurer la fiabilité et la qualité des classifications. « Hôtellerie suisse » se bat depuis plusieurs années pour obtenir des critères harmonisés pour tous les hôtels d'Europe, ce qui est le cas actuellement dans dix pays européens, dont la Suisse. L'objectif est d'étendre, à moyen terme, ces critères harmonisés à tous les pays européens, afin d'augmenter la compétitivité des hôtels suisses et d'offrir une vision plus claire aux clients potentiels<sup>46</sup>.

La palette d'offre en Anniviers est diversifiée. Même si des initiatives sont à mettre en exergue, l'hôtellerie de luxe n'y a toujours pas vraiment fait sa place. Il n'existe actuellement aucun hôtel cinq étoiles et un seul quatre étoiles. Cependant, le village de Grimentz connaît un projet hôtelier<sup>47</sup>, avec une probable classification de quatre étoiles supérieures, comprenant des chalets résidentiels.

Au niveau national, dans l'espace alpin, les hôtels trois étoiles représentent une part de 20.9%<sup>48</sup> contre 37% en Anniviers. Moins de la majorité (37%) des hôtels d'Anniviers ne possèdent pas de classification. Ce chiffre est toutefois inférieur à la part des établissements de l'espace alpin en Suisse qui se monte à 53.7%.

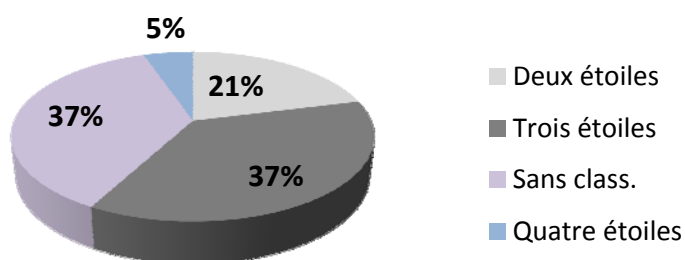


Tableau 6 : Répartition des classifications d'hôtels en Anniviers

## Réservation en ligne

Au cours de mes recherches, j'ai fait le choix de simuler une réservation sur les sites internet de chaque établissement :

- Tout d'abord, j'ai été particulièrement surpris par le fait que deux hôtels ne bénéficient encore pas de site internet.
- Par contre, cinq hôtels proposent de réserver et de payer directement depuis leur site. Cette démarche permet aux clients de vérifier la disponibilité des chambres en temps réel et de procéder au paiement.

<sup>45</sup> HAGMANN, Beat, Annuaire de l'hôtellerie suisse, hotelleriesuisse, 2010, p.54

<sup>46</sup> Hotelleriesuisse :

[http://www.hotelleriesuisse.ch/index.cfm?uuid=A9A51D871143DAD15487DF0A039AA3F9&o\\_lang\\_id=8](http://www.hotelleriesuisse.ch/index.cfm?uuid=A9A51D871143DAD15487DF0A039AA3F9&o_lang_id=8), consulté le 06.08.2011

<sup>47</sup> Projet des Guernerés

<sup>48</sup> HAGMANN, Beat, Annuaire de l'hôtellerie suisse, hotelleriesuisse, 2010, p.15

- Cinq autres hôtels permettent aux clients de réserver ou de demander une offre via un formulaire à remplir sans que les clients ne puissent se rendre compte de la disponibilité ou procéder au paiement direct.
- Six hôtels ne proposent ni paiement ni formulaire d'inscription, mais seulement un mail à adresser.
- Finalement, un hôtel possède un site internet mais demande aux clients de téléphoner ou d'envoyer un fax pour la réservation.
- Par ailleurs, neuf hôtels figurent sur booking.com. Ce lien permet aux clients de réserver les nuitées depuis une autre plateforme que celle du site internet de l'hôtel.
- SAM, par son site internet<sup>49</sup>, propose également un système de réservation appelé TOMAS. Malgré tout, il est impossible de procéder directement à la réservation sur ce système pour sept hôtels d'Anniviers.

Comme je l'explique dans la partie des entretiens qualitatifs, les commissions retenues lors des réservations pourraient expliquer ce nombre important d'hôtels ne profitant pas de cette option de réservation.

Cependant, lors des entretiens avec les professionnels, j'ai pu évaluer l'importance de l'outil informatique. Un hôtelier m'a indiqué que près de 90% de ses réservations sont effectuées sur la toile. Selon son expérience, il devenait toutefois de plus en plus difficile d'atteindre la clientèle car la rapidité de la réponse du personnel ou du système de l'hôtel est essentielle.

### **Politique de tarification**

La majorité des hôtels proposent des prix différents en fonction de la saison. Six hôtels font la distinction entre la saison hivernale et estivale, alors que cinq hôtels proposent des prix différents selon trois saisons et plus. Cinq hôtels proposent des prix uniques et cela durant la haute ou basse saison. Finalement, pour un hôtel, il n'a pas été possible de trouver les prix pratiqués.

### **Services proposés**

En plus de la nuitée et de la restauration, certains établissements proposent d'autres services à la clientèle. Chaque établissement ayant ses propres offres, il n'est pas évident de fournir une catégorisation de ces propositions. Cependant, il est possible de relever que :

- un hôtel, le Bella Tola, dispose d'une offre Spa complète.
- quatre hôtels donnent accès à un espace détente avec un sauna, un fitness ou un jacuzzi.
- cinq hôtels ne proposent aucun service supplémentaire.

Aux côtés de ces infrastructures, ce sont principalement les forfaits pour les remontées mécaniques qui sont proposés en plus des services de base. Sept hôtels affichent cette option sur leur site internet. Ces offres sont, pour la plupart du temps, limitées dans le temps, par exemple durant

---

<sup>49</sup>Sierre-Anniviers : <http://www.sierre-anniviers.ch/fr/Hebergement/Hotels/>, consulté le 10.07.2011

certaines semaines lors de la saison d'hiver. D'autres possibilités, telles la location d'appartements ou de chalets<sup>50</sup> ainsi que des services spécifiques sont parfois proposés<sup>51</sup>.

## Demande

Le dernier élément qui permettra de ponctuer cet état des lieux de l'hôtellerie en Anniviers concerne la demande en lits hôteliers. Comme listées dans le tableau ci-dessous, ce sont près de 79'000 nuitées qui sont issues de l'hôtellerie. Bien que les nuitées soient supérieures en hiver, la part des nuitées hôtelières, en proportion des nuitées totales, est plus élevée en été<sup>52</sup>.

HÔTELLERIE	Nbre nuitées
<b>L'ÉTÉ</b>	
Grimentz - St-jean	8848
Zinal	8964
St-Luc	12091
Chandolin	644
Vissoie	1103
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>31650</b>
<b>L'HIVER</b>	
Grimentz - St-jean	14444
Zinal	15482
St-Luc	14966
Chandolin	1350
Vissoie	1240
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>47482</b>
<b>TOTAL</b>	<b>79'132</b>

Tableau 7 : Nombre de nuitées hôtelières en 2010 selon la saison

<sup>50</sup> Services proposés notamment par l'hôtel de Moiry, l'hôtel Becs de Bosson et hôtel Bella Tola avec ses résidences

<sup>51</sup> Par exemple une carte en braille disponible aux Relais des mélèzes ou des séminaires dans deux autres hôtels

<sup>52</sup> Rapport d'activité de Sierre-Anniviers Tourisme de 2010 : nuitées selon de type d'hébergement, par région, en y retirant les nuitées enregistrées par Vercorin, Sierre Salgesch et environs.

## 6.7. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'OFFRE HÔTELIÈRE EN ANNIVIERS

- Au niveau national, plus de 14.9% des établissements hôteliers de l'espace alpin ont disparu depuis 1992.
- La commune d'Anniviers et AT ne disposent actuellement d'aucune donnée permettant de connaître précisément l'évolution de l'hôtellerie.
- Selon les statistiques de l'OFS, le nombre d'hôtels en Anniviers, le nombre de lits et le nombre de chambres ont diminué de 1992 à 2010.
- Il existe des différences entre les statistiques de l'OFS et de Valais tourismes, tant pour le nombre de lits que pour le nombre d'établissements. La qualité, la transparence et la validité des données disponibles pose problème. La commune d'Anniviers gagnerait à établir ou à mandater un organisme pour développer ses propres statistiques.
- L'état des lieux permet de recenser 19 hôtels dans la commune d'Anniviers, représentant un total de 716 lits.
- Aucun hôtel 5 étoiles n'est actuellement établi en Anniviers. Globalement, 27% des hôtels sont des 2 étoiles et la part des 3 étoiles représentent le 37% de l'offre totale. Ce même pourcentage s'applique aux hôtels sans classification.
- Les prix pratiqués par les hôtels sont généralement fixés en fonction de la saison et 5 hôtels proposent des prix uniques durant toute l'année.
- Il est généralement possible de demander une offre ou de réserver sur les sites internet des hôtels. Cependant, seuls cinq sites internet d'hôtels offrent la possibilité de réserver et de payer en ligne. Pour sept hôtels, il n'est pas possible de réserver directement depuis le site de SAT.
- En plus de la nuitée et la restauration, certains hôtels proposent des services supplémentaires. Ce sont principalement des forfaits pour les remontées mécaniques qui sont offerts durant certaines période de l'année, principalement en hiver. Un seul hôtel de la commune dispose d'une infrastructure complète de type « Spa ».
- En 2010, l'hôtellerie a comptabilisé 79'132 nuitées. En proportion, par saison, des nuitées totales de la commune, l'hôtellerie représente une part plus importante en été qu'en hiver.

## 7. ENTRETIENS QUALITATIFS

---

Arrivé à ce stade, je me propose de présenter les résultats issus d'entretiens qualitatifs réalisés auprès des professionnels vivant au quotidien l'hôtellerie dans le Val d'Anniviers. Toutes les personnes interrogées ont démontré de l'intérêt pour mon travail. En laissant les interviewés exprimer leur point de vue, ces entretiens m'ont permis de mieux saisir les enjeux et les déterminants du problème de l'hôtellerie.

### 7.1. OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE

Les statistiques ne pouvant refléter la dimension humaine du métier d'hôtelier, les objectifs de ces rencontres étaient de :

- Connaître l'avis des hôteliers sur la situation actuelle et antérieure de l'hôtellerie en Anniviers ;
- Comprendre les problématiques et changements du métier ;
- Obtenir leurs impressions sur l'organisation touristique d'Anniviers ;
- Connaître leur point de vue sur les perspectives futures et les possibilités d'amélioration.

### 7.2. MÉTHODOLOGIE

Avant la réalisation des entretiens, j'ai testé fictivement auprès de diverses personnes neutres le guide préparé. Après les quelques modifications utiles, le questionnaire a été soumis à la personne responsable du suivi de mon travail. En complément de ce guide d'entretien un texte expliquant les motifs l'enquête me permettait de renforcer la motivation auprès des personnes interrogées.

#### **Cible du questionnaire**

L'échantillon des personnes a été déterminé en fonction des connaissances requises, de l'expérience et d'une couverture aussi large que présagée des objectifs poursuivis. Les questions relatives à l'évolution, par exemple, impliquent que la personne ait travaillé durant plusieurs années dans la commune et dans le tourisme. La commune ayant fusionné dernièrement, j'ai pris la décision de couvrir tous les villages principaux par soucis d'équité. La plupart des personnes interviewées sont des propriétaires d'hôtels. Cependant, l'échantillon est également composé d'une agence immobilière et d'un promoteur immobilier. Il est intéressant de distinguer les différences d'opinions des personnes vivant exclusivement de l'hôtellerie avec celle active dans la parahôtellerie. De plus, le promoteur interviewé a construit deux hôtels en Anniviers<sup>53</sup> et a eu l'occasion d'en exploiter. De toute évidence, cette personne a été, et est d'ailleurs toujours, un élément moteur dans le développement économique de la vallée, depuis les années 50. Il bénéficie de plusieurs années d'expérience et sa vision globale de la situation de l'hôtellerie en Anniviers a rendu cette interview incontournable.

---

<sup>53</sup> L'hôtel Cristal à Grimentz et l'hôtel Europe à Zinal



Le tableau ci-dessous présente la liste des professionnels interviewés, le nom de chaque établissement avec sa localité, ainsi que le nom de la personne interrogée. A relever que certains locuteurs ont parfois changé d'établissement mais que leur lieu d'activité a toujours été sur le territoire de la commune d'Anniviers.

Etablissement	Profession	Lieu	Personne interrogée
Becs de Bosson	Hôtelier	Grimentz	M. Gérard Genoud
Bella Tola	Hôtelier	Saint-Luc	M. Claude Buchs
Beausite	Hôtelier	Saint-Luc	M. Patrick Salamin
Europe	Hôtelier	Zinal	M. Rémy Bonnard
Manoir d'Anniviers	Hôtelière	Vissoie	Mme Bourgeois
Immobilia	Agent immobilier	Grimentz	Mme Nicole Salamin
	Promoteur	Vissoie	M. Urbain Kittel

Tableau 8 : Personnes interrogées lors des entretiens qualitatifs

Afin de posséder une vision la plus ouverte de la réalité hôtelière en Anniviers, dans le cadre de mes entretiens, je me suis rendu auprès d'établissements n'ayant pas tous la même classification.

Hôtel 2 étoiles	• Becs de Bosson
Hôtel 3 étoiles	• Beausite • Europe
Hôtel 4 étoiles	• Bella-Tola
Pas de class.	• Manoir d'Anniviers
Autre	• Agence immobilière • Promoteur

Tableau 9 : Classification des hôtels visités lors des entretiens qualitatifs

La répartition géographique du lieu des établissements visités se présente comme suit :

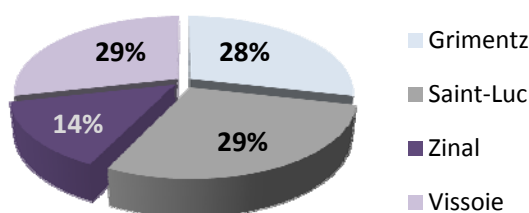


Figure 5 : Lieu du déroulement des entretiens qualitatifs

## **Les entretiens**

La technique utilisée a été celle de l'entretien individuel. Le but n'était bien entendu pas de juger les personnes, mais de recueillir leur avis. Pour mener ces entretiens de type semi-directif, j'ai préalablement préparé un canevas d'entretien. Le type semi-directif assure que les thèmes importants soient traités, tout en laissant à l'interviewé la possibilité de les aborder quand il le veut. Dans le concret et dans la plupart des cas, les entretiens n'ont pas suivi stricto sensu l'ordre des questions. Cependant, l'organisation en quatre parties distinctes m'a permis de garder les entretiens sous contrôle et de fait, d'obtenir des informations à toutes les questions que j'avais préparées. Le guide d'entretien était le même pour tous les hôteliers. Pour les agences immobilières, celui-ci a légèrement été modifié, pour les besoins d'usage, mais sa structure était similaire.

Lors de la première prise de contact téléphonique avec les parties intéressées, je leur ai proposé de leur envoyer mon questionnaire par courriel quelques jours avant la rencontre. Cette démarche permet aux interviewés de prendre connaissance du document avant la visite. Mis à part une personne, tous ont désiré que je leur envoie le document par avance. Les entretiens se sont tous déroulés au calme, sur leur lieu de travail et la qualité de la communication était au rendez-vous.

## **Déroulement des interviews**

Avant de poser mes premières questions, j'ai présenté à chaque interviewé la lettre que la commune d'Anniviers m'a envoyée le 13 juillet 2011. Cette lettre figurant en annexe 9 certifie que ce travail est fait sur la demande de la commune et invite les interlocuteurs à collaborer. Ensuite, je leur ai exposé les objectifs de ce travail et plus particulièrement ceux de l'interview. Une fois la phase introductive terminée, je leur ai soumis mes questions.

## **Structure du questionnaire**

Le guide d'entretien, présenté en annexe 1, est organisé en quatre parties distinctes. La première se compose de questions générales sur l'évolution de l'hôtellerie en Anniviers et son état actuel. Allant rechercher l'expérience de la personne, ces questions ne demandent pas à l'interviewé de prendre position ; elles sont une mise en confiance qui reconnaît et appelle les compétences propres à chacun. La deuxième partie repose sur des éléments d'analyse plus pointus par rapport à l'hôtellerie, les consommateurs et la concurrence étrangère. La troisième partie fait référence à l'organisation touristique en Anniviers. Celle-ci ayant connu plusieurs changements, à travers les années, il m'apparaissait important de connaître le point de vue des personnes directement concernées par ces modifications organisationnelles. Finalement, la dernière partie permettait aux interviewés de m'indiquer leur sentiment sur les perspectives futures de l'hôtellerie en Anniviers.

## Récolte des données et traitement des réponses <sup>54</sup>

La collecte de données obtenue a été analysée en cinq étapes. L'ouvrage d'Eric Vernet, relatif aux techniques d'études de marché a servi de base à ce processus.

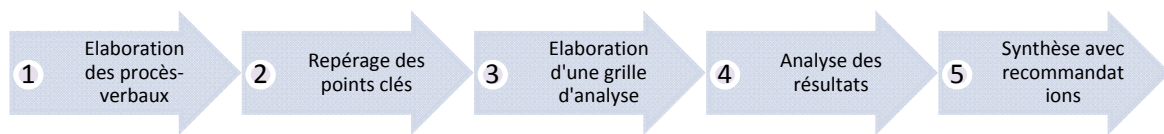


Figure 6 : Procédure des entretiens qualitatifs

### 7.3. ANALYSE DES ENTRETIENS

#### 7.3.1. GÉNÉRALITÉS SUR L'HÔTELLERIE EN ANNIVIERS

Il apparaît évident aux yeux de toutes les personnes interrogées que l'hôtellerie, en Anniviers, a beaucoup évolué. M. Kittel plus particulièrement m'indique un constat pour le moins alarmant : « *En Anniviers, comme dans plusieurs autres régions de montagne d'ailleurs, il existe un très gros problème d'hôtellerie* ». Cette tendance n'est donc pas propre aux hôtels établis dans la commune. Chaque interlocuteur est d'avis que l'hôtellerie a évolué dans la plupart des régions touristiques de montagne, du moins valaisannes. Ce qui est plus inquiétant, c'est que rares sont les personnes ressortant des points positifs à ces changements.

Le regard porté sur l'hôtellerie par les personnes interrogées a une coloration négative ; cela s'est manifesté particulièrement lorsque les interviewés se sont prononcés sur les changements antérieurs. Cependant, certains hôteliers estiment qu'il est difficile de se prononcer, c'est notamment le cas de M. Bonnard de l'hôtel Europe. L'offre de logements hôteliers en Anniviers est toujours diversifiée et abondante mais les fermetures récentes et les fermetures possibles dans un court terme font craindre à une accélération du déclin de l'hôtellerie.

Il a souvent été mentionné que le métier d'hôtelier n'est plus comparable avec celui qu'il était autrefois. M. Salamin de l'hôtel Beausite m'a confié que : « *C'est certainement le reflet de la société qui rend le métier d'hôtelier beaucoup moins chaleureux ; les gens sont plus individualistes et moins respectueux. Prenons comme exemples les commentaires enregistrés sur les sites de réservations postés par les clients ; bien qu'ils soient généralement positifs par rapport à notre hôtel, nous sommes en permanence jugés publiquement sur internet. Cette exposition publique n'est pas toujours facile à gérer* ». Et M. Bonnard de l'hôtel Europe d'ajouter que : « *Le statut de l'hôtelier a fortement changé depuis les années soixante environ. Avant, l'hôtelier était vu comme une personne importante de la région, il y avait un véritable respect exprimé envers sa personne et sa fonction. Maintenant,*

<sup>54</sup> VERNETTE, Eric., Techniques d'études de marché, savoir conduire toutes les étapes d'une étude de marché, Librairie Vuibert, 2000, p. 33-37

*nous sommes parfois réduits à être des larbins des temps modernes car c'est véritablement la perception globale du métier par les gens qui s'est dégradée. Aujourd'hui, tout le monde gagne plus ou moins bien sa vie et cela pourrait être la cause de ces nouvelles exigences ».*

Suite à ces différents points de vue, je me suis rapidement rendu compte que les interviewés ne faisaient pas vraiment référence à l'hôtellerie en Anniviers. J'ai malgré tout relevé deux opinions qui cette fois, concernaient les établissements installés dans la commune. L'ancien président de Sierre-Anniviers Tourisme et actuel propriétaire de l'établissement Belle-Tola relève un point intéressant : *« Ce qui me surprend le plus, c'est que rien n'a changé. Je pense qu'il y a un manque d'esprit d'entreprise dans cette vallée, de remise en question si les choses ne se déroulent pas comme prévues. Il ne faut pas négliger le fait que les offres, les prix que je propose ainsi que les services doivent répondre à la demande. Il est essentiel de se positionner sur le marché ; cela est d'autant plus vrai aujourd'hui avec la concurrence, notamment étrangère, qui est importante. Il existe dans la commune d'Anniviers certains hôtels qui prouvent que même un deux étoiles peut bien marcher »*. La propriétaire du Manoir d'Anniviers, Mme Bourgeois avance que : *« De plus en plus de tenanciers d'hôtels sont des étrangers qui n'ont pas forcément de liens affectifs avec la région et qu'il est probable que ces personnes soient moins impliquées dans leur métier car elles ont peut être moins de pressions financières, moins de dettes »*.

D'autres commentaires ont été formulés mais ils s'éloignaient trop de mes objectifs qui étaient de définir les changements en Anniviers. En effet, le problème du cours de l'Euro a été relevé et à chaque entretien, les interviewés ont insisté sur les problèmes financiers. Ce dernier point sera traité dans la partie suivante, plus générale, relative aux problèmes auxquels les hôteliers sont confrontés.

### 7.3.2. ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DU SECTEUR DE L'HÔTELLERIE EN GÉNÉRAL

La question relative aux problèmes de l'hôtellerie en général a suscité le plus de commentaires chez chacun de mes interlocuteurs. Les personnes interrogées ont un ressenti collectif important par rapport aux contraintes du métier d'hôtelier. Rares sont les avis qui diffèrent entre interviewés. Derrière cette quasi unanimité, j'ai pu constater que tous, ou presque, sont confrontés à des problèmes qui les préoccupent fortement ; le moral dans la profession s'en ressent.

#### **Manque d'aides**

Le premier et très important élément qui m'a été indiqué par tous les hôteliers concerne le manque d'aide fourni à l'hôtellerie. Dans ce secteur d'activité, on s'interroge vraiment sur les discours formulés par les politiques et les mesures effectives qui sont prises sur le terrain. La comparaison avec l'agriculture a souvent été relevée. M. Buchs de l'hôtel Bella Tola constate : *« Si on dit que le tourisme est essentiel pour notre vallée, que les hôtels ne doivent pas disparaître, alors il faut prendre des mesures qui assurent la pérennité de cette activité. Un jour on a dit, l'agriculture est essentielle et on a pris des mesures pour la protéger, l'aider. Alors pourquoi rien n'est-il fait pour l'hôtellerie ? Quel est l'argent que les collectivités publiques investissent dans ce secteur ? Est-ce que quelque chose est*

*fait pour améliorer les conditions cadres ?... ».* Ce point de vue est quelque peu schématique, car l'hôtellerie bénéficie tout de même d'aides financières. Toutefois, les hôteliers les jugent souvent inadaptées voire inutiles. Pour exemple, les montants octroyés par la Société suisse de crédit hôteliers ne font de loin pas l'unanimité auprès des hôteliers. Un propriétaire et un tenancier d'hôtel m'ont affirmé avoir été bernés par la Société suisse de crédits hôteliers. En effet, le terme de mafia a été utilisé et certains sont persuadés qu'il s'agit d'une mascarade. Il semblerait que les intérêts soient préférentiels au moment de l'investissement, mais que finalement avec les années, ceux-ci deviennent supérieurs aux intérêts proposés par les banques, ce qui apparaît alors comme tout à fait paradoxal. Ce cas de figure a été exprimé par au moins deux personnes parmi celles rencontrées.

Suite à ces commentaires, j'ai entrepris des recherches au niveau cantonal et fédéral pour définir le type d'aide dont bénéficient les hôteliers. Une brève présentation figure dans l'annexe 3.

### **La politique des banques**

La politique des banques constitue un autre élément regrettable selon les interrogés. M. Kittel, promoteur immobilier (qui a construit deux hôtels en Anniviers), m'a indiqué que : *« Pour construire un hôtel de 100 lits, un investissement d'environ CHF 10 millions est nécessaire, soit CHF 100'000.- par lit. Avant, les banques octroyaient des prêts jusqu'à 60% de la valeur de l'hôtel, c'est-à-dire que 40% de fonds propres étaient nécessaires. Aujourd'hui, ce ratio s'est inversé. Parfois il est même demandé un financement propre de 80%. Cela est donc devenu quasiment impossible, à moins que l'on ait une grande quantité d'argent ».* La politique des banques ne permet donc pas au secteur de l'hôtellerie de se développer.

Les principaux changements qui sont intervenus dans la deuxième partie des années 1990, ont même provoqué la fermeture de certains établissements hôteliers. Avant ces années, les banques prêtaient selon la valeur immobilière et la question était de savoir combien est-ce que l'établissement a coûté ? Maintenant, l'hôtel est perçu comme étant une entreprise et la question est de savoir quelle est la rentabilité de l'hôtel ? Lorsque ces changements sont intervenus, plusieurs hôtels se sont retrouvés surendettés ou sous-capitalisés et nombre d'entre eux ont fait faillite. Un reportage de la TSR, réalisé le 10.02.2004 faisait déjà référence à cette problématique<sup>55</sup>.

### **La baisse de la rentabilité**

Le problème de la rentabilité, plus faible que dans le passé, démontre une fois de plus que les hôteliers sont soumis à des pressions quotidiennes importantes. M. Salamin de l'hôtel Beausite relève tout de même que : *« L'hôtellerie est devenue moins rentable mais il est toujours possible, et cela même avec un trois étoiles, de gagner de l'argent. Cependant, il faut encore plus travailler que par le passé pour gagner la même chose, voire moins ».* La majorité des interrogés sont d'avis qu'il est possible de bien gagner sa vie dans ce secteur d'activité, mais que la charge de travail devient à la

---

<sup>55</sup> TSR : <http://www.tsr.ch/emissions/abe/1371015-hotellerie-suisse-comment-lire-dans-les-etoiles-enquete-et-test.html>, consulté le 02.07.2011

limite du supportable. Par ailleurs M. Buchs de l'hôtel Bella Tola précise un point important : *« En Suisse, les charges sont très importantes et le niveau de vie élevé. Que ce soit au niveau de la masse salariale, des coûts de constructions et de rénovations, des taxes et encore bien d'autres charges, tout est plus élevé en Suisse »*.

Même s'il apparaît que les salaires versés dans l'hôtellerie constituent les plus bas salaires de Suisse, il s'agit de comparer ce qui est comparable. En effet, ces salaires sont, de fait, plus bas que dans d'autres secteurs d'activités en Suisse, mais bien plus élevés que la moyenne des salaires versés dans l'hôtellerie à l'étranger<sup>56</sup>.

En conséquence, au moment où le monde devient un grand village, grâce aux nouvelles techniques de communication et aux facilités de transport, il devient difficile de rester compétitif, par rapport à d'autres destinations étrangères.

### **Le désintéressement de la relève**

Lors de l'entretien avec M. Genoud de l'hôtel Becs de Bosson, je lui ai affirmé, sous forme de légère provocation: *« Il me semble que les hôteliers donnent une mauvaise image de leur métier »*. Sa réponse fut claire : *« Nous ne donnons pas une mauvaise image, mais simplement la réalité »*. Selon son avis, cette réalité, justement, provoque un désintérêt général des salariés vis-à-vis des métiers de l'hôtellerie. Tous les interviewés sont inquiets de la relève qui tend à disparaître. M. Bonnard de l'hôtel Europe m'a assuré que : *« Plus aucun jeune de la vallée n'est intéressé par ce métier. J'ai formé neuf apprentis dont seulement un a continué d'exercer ce métier. Quand nous parlons aux plus jeunes, ils apprécient ce travail jusqu'à ce qu'on leur parle des concessions à faire. Après cela, plus personne n'est intéressé »*. Plusieurs raisons expliquent ce phénomène. Tout d'abord, les interrogés sont persuadés que les jeunes ne veulent plus faire les efforts qu'exige le métier d'hôtelier. Les gens ne seraient plus prêts à travailler d'arrache pied le week-end, passer des soirées entières jusqu'à « pas d'heure ». M. Genoud de l'hôtel Becs de Bosson a utilisé un terme intéressant : *« La société a créé le bonheur de l'employé, c'est-à-dire que l'on incite les gens à devenir des employés et plus des tenanciers, propriétaires. Aujourd'hui, une personne peut très bien gagner sa vie en préservant ses week-ends, ses soirées et même ses vacances »*. Compter ses heures dans l'hôtellerie n'est pas possible. Mme Bourgeois du Manoir d'Anniviers m'informe que : *« Un hôtelier ne peut pas être un fonctionnaire. Il doit être là le matin, le soir, et cela tous les jours d'ouverture. Il n'y a pas de secret, les gens ne veulent plus faire ce genre de concessions »*. Il devient donc de plus en plus difficile de trouver du personnel. Les Suisses préfèrent souvent travailler dans d'autres secteurs et laissent leur place aux étrangers. Le problème est qu'il est difficile de fidéliser le personnel qui travaille souvent une partie de l'année dans son pays et l'autre partie de l'année en Suisse. Quatre hôteliers m'ont confié que, même eux, ne recommandent pas de faire ce travail aujourd'hui.

---

<sup>56</sup> BHP – HANSER UND PATNER AG, Les hôtels face à la concurrence des prix, hotelleriesuisse, janvier 2009, p.2

## Autres difficultés exprimées

D'autres contraintes ont été relevées lors des entretiens. Par exemple les vacances scolaires ne sont pas planifiées au bon moment pour les personnes travaillant dans l'hôtellerie ou dans le tourisme en général. Les vacances ont été avancées en octobre entraînant une semaine de chiffre d'affaire en moins pour certains hôteliers et tous les commerces de la région en subissent les conséquences. Seul Zermatt semblerait s'organiser de manière cohérente et complémentaire avec le tourisme, en planifiant les vacances quand il y a moins de monde dans la station.

Autre élément regrettable en Anniviers relevé par Mme Bourgeois, la crèche qui ferme le week-end alors que beaucoup d'enfants ont des parents travaillant dans le tourisme.

De plus, cinq personnes interrogées estiment que les médias suisses représentent, parfois, un frein au tourisme, en incitant les résidents à consommer à l'étranger. L'exemple du reportage de la TSR du 17.07.2011 a souvent été évoqué<sup>57</sup>. En effet, même si cela est la réalité, les explications fournies quant aux mauvaises affaires des touristes étrangers en Suisse et le sous-entendu des clients suisses qui en feraient de bonnes à l'étranger, grâce au cours de l'euro, irritent passablement les acteurs du tourisme de la commune d'Anniviers et certainement d'autres régions de Suisse.

A l'issue du relevé des problèmes évoqués par les hôteliers interrogés, il m'apparaît que la dégradation de la perception du métier d'hôtelier est perceptible et rien ne semble inverser le cours des choses.

De plus, lorsqu'une personne de la région est motivée à reprendre un établissement, les exigences financières sont trop élevées et le manque d'aide dans ce domaine dissuade les rares passionnés.

## Responsabilité des hôteliers

Une fois les problèmes listés et sérieux, demeure la question de la responsabilité des hôteliers eux-mêmes dans ce marasme présent ou annoncé. Aucun d'eux n'a esquivé l'interrogation suivante : *« Pensez-vous que les hôteliers eux-mêmes ont une part de responsabilité par rapport à cette évolution dans la commune d'Anniviers ? »*

Toutes les personnes interrogées affirment que les hôteliers ont une part de responsabilité. J'ai pu me rendre compte que les interviewés sont conscients des qualités humaines qu'imposent ce métier. L'amabilité, la convivialité, la serviabilité et la flexibilité constituent des compétences indispensables dans la gestion d'un hôtel.

A nouveau, deux hôteliers ont insisté sur l'importance de se positionner sur le marché et qu'il faut cesser de croire que les clients arrivent tous seuls. L'arrivée de tenanciers étrangers attise encore la crainte que les hôteliers ne gèrent pas de manière optimale leur établissement. Le manque de personnes dans la commune ayant suffisamment de motivation et de courage pour entreprendre des projets, rénover l'établissement et innover les services proposés, fait craindre une évolution négative.

---

<sup>57</sup> TSR : <http://www.tsr.ch/video/info/journal-19h30/#id=3274339;nav=info/journal-19h30/?q=zermatt>, consulté le 17.07.2011

### 7.3.3. SYNTHÈSE DES FORCES ET FAIBLESSE DE L'HÔTELLERIE EN ANNIVIERS

*Quelles sont les principales forces et faiblesses de l'hôtellerie en Anniviers ?*

La matrice SWOT ci-dessous présente synthétiquement les informations obtenues auprès des interviewés. Ce tableau ne reprend pas l'ensemble des forces, faiblesses, opportunités et menaces de l'hôtellerie en général mais exclusivement celles de l'hôtellerie en Anniviers. Par exemple, les charges de personnels, la politique des banques, la cherté du franc et encore plusieurs autres éléments non spécifiques à l'hôtellerie en Anniviers n'ont pas été relevés.

<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>
La beauté de la région Le patrimoine de la région L'attachement des jeunes à la vallée Plusieurs manifestations Bonne collaboration dans la vallée Bonne collaboration avec Sierre-Anniviers Tourisme Système de réservation (TOMAS) Bonnes offres d'activités été/hiver Excellents domaines skiables Canons à neige Authenticité et convivialité Création d'Anniviers Tourisme	Pas de conseiller municipale issu du tourisme Faible prise de conscience de la population sur l'importance du tourisme dans la vallée (mentalité des habitants) La rentabilité des établissements en recul Manque d'infrastructures Désintérêt de la relève Difficulté à être compétitif Positionnement sur le marché pas toujours clair Activité saisonnière Faible capacité d'accueil totale
<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
Proposer de nouvelles aides à l'hôtellerie en Anniviers Renforcer les collaborations entre hôteliers Innover	Fermeture d'hôtels Transformation d'hôtels en appartements Plus de propriétaires de la région

Tableau 10 : Analyse SWOT de l'hôtellerie en Anniviers selon les interrogés

### 7.3.4. AVENIR DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS ET PARAHÔTELLERIE

#### **Transformation d'établissement hôtelier en appartements ?**

Le futur de leur établissement reste pour le moins incertain et apparaît comme une inquiétude pour plusieurs hôteliers. Est-ce que celui-ci sera repris par un membre de la famille ? Est-ce qu'il sera vendu à un repreneur, un investisseur ? Est-ce qu'il sera transformé en appartements ? Toutes ces questions demandent une attention particulière. Tout d'abord, trois hôteliers m'ont formellement



informé qu'aucun membre de leur famille ne reprendra l'activité. Pour les autres interviewés, aucune information ne m'a été communiquée mais il m'est apparu que très peu d'entre eux envisagent une reprise de l'établissement dans le cadre de la famille. Il est possible que d'autres investisseurs ayant des moyens financiers suffisants puissent racheter certains hôtels. M. Buchs de l'hôtel Bella Tola précise tout de même que : *« L'hôtellerie en Anniviers est particulière et traditionnelle. Il est difficile de trouver des investisseurs étrangers qui s'y intéressent car les hôtels n'ont pas suffisamment de rentabilité, bien moins qu'en ville. De plus, ce sont pour la plupart de petits établissements où il est difficile de trouver du personnel, de le loger. Comme les rendements sont moins élevés, il y a un risque de transformation en appartements »*.

Les hôteliers sont confrontés à un problème de conscience : leur hôtel doit-il être préservé ou transformé en appartements ? Cette transition, de lits chauds en lits tièdes, voire froids ne semble guère plaire aux hôteliers. Ces transformations, signaux d'une région en déclin, pourraient faire perdre un des patrimoines identitaires de la commune d'Anniviers. Grâce à leur emplacement, par exemple, certains promoteurs immobiliers courtisent les hôteliers pour transformer leur outil de travail en résidences secondaires. L'appât du gain risque bien de prendre le dessus sur la raison. En effet, les gains potentiels immédiats y sont nettement supérieurs qu'en exploitation hôtelière. D'autres régions touristiques valaisannes vivent la même situation. L'exemple de Montana est patent, qui, dans le passé a inventorié 80 hôtels. En 2005, il ne restait plus que 38 établissements<sup>58</sup>.

Cette possible disparition de lits hôteliers aurait un effet direct sur tout le tourisme de la commune d'Anniviers, des remontées mécaniques aux plus petits commerces. D'ailleurs, il est important de savoir qu'un client hôtelier est plus intéressant, en termes de retombées économiques, qu'un client logeant dans un appartement. *« Ce sont les clients des hôtels qui, en hiver et dans toutes les régions du canton, dépensent le plus ; environ CHF 200.- par jour de présence. En été, les dépenses de cette même catégorie sont d'environ CHF 190.-. Les dépenses des hôtes hébergés dans des chalets et appartements de vacances loués se situent à la moitié environ, soit CHF 100.- »*<sup>59</sup>.

### **Rachat de l'hôtel dans le but d'une exploitation hôtelière**

Quant à la vente d'un établissement dans le but d'une exploitation hôtelière, il faut rester prudent sur le fait qu'Anniviers est composé d'une hôtellerie traditionnelle. Deux hôteliers m'ont fait part de leur méfiance sur les financiers qui rachèteraient des hôtels. En effet, avec une hôtellerie traditionnelle qui vit au rythme des saisons, il n'est pas possible de mettre en place une structure lourde avec un directeur, un chef de cuisine, etc. Les différentes pressions et charges financières, comme la Convention Collective de Travail, ne permet pas la viabilité d'un établissement sous une

---

<sup>58</sup> L'encoche, Revue d'information de la commune de Montana, L'hôtellerie promoteur de Crans-Montana, N° 9, Décembre 2005, P.17

<sup>59</sup> Le tourisme en Valais, Etude sur la valeur ajoutée, Département de l'économie, des institutions et de la sécurité, Juin 2001, p.11

telle gestion. Si une « valse » de directeur s'en suit, le tourisme en subit les conséquences. Cependant, il ne faut pas diaboliser l'ensemble de ces investisseurs qui, il est vrai, permettent parfois de conserver des lits chauds.

### **Influence de la parahôtellerie**

Une seule personne estime que la parahôtellerie influe négativement sur l'hôtellerie. Par contre certaines critiques ont été formulées envers les agences immobilières. Notamment sur leur pratique en termes de recherche de clients. Les interrogés ont souvent fait la distinction entre un hôtelier, qui lui est obligé d'avoir des chambres occupées car il a beaucoup de coûts fixes et une agence immobilière qui elle n'est pas « obligée » de louer. Le propriétaire de l'hôtel Bella Tola m'informe que : « *La parahôtellerie se loue très bien en haute saison et durant le reste de l'année, il y a un grand creux, peut-être dû au manque de dynamisme (...) Des objets sont disponibles sur le marché mais certaines agences immobilières de la vallée ne recherchent pas forcément à les louer. Si l'appartement est loué tant mieux, sinon tant pis* ». Les hôteliers regrettent le manque d'incitation poussant les propriétaires à louer, à rénover leur bien ainsi que le fait que certaines agences privilégient la vente plutôt que la location. Ce dernier point a d'ailleurs été souligné par Mme Nicole Salamin de l'agence immobilière Immobilia : « *C'est la deuxième année consécutive que nous avons envoyé une lettre à tous les propriétaires pour qu'ils rénovent leur logement mis en location* ». Je constate donc que certaines agences immobilières aussi se soucient du développement touristique de la région.

De plus, six des sept personnes interrogées estiment que l'hôtellerie et la parahôtellerie ne sont pas en concurrence directe. Le problème semble surtout résider dans les lits non marchands, paralysant le tourisme et non dans l'offre de logements mis en location. M. Salamin de l'hôtel Beausite ajoute que : « *L'hôtellerie et la parahôtellerie sont deux créneaux totalement différents ... ; il faudrait que les agences immobilières démarchent plus les clients et privilégient la location plutôt que la vente* ».

## **7.3.5. POLITIQUE DES HÔTELIERS ET LES CONSOMMATEURS**

### **L'importance d'internet**

Sans surprise, tous les interviewés jugent l'outil « internet » incontournable. Les termes utilisés comme « formidable », « essentiel », « important » permettent de se rendre compte de la perception des interrogés par rapport au réseau des réseaux. Pourtant, tout n'est pas parfait, par exemple pour les réservations. M. Salamin de l'hôtel Beausite avance que : « *Plus de 90% de notre clientèle procède à des réservations en ligne et cela devient un problème. Aujourd'hui, les clients réservent forcément sur des sites comme booking.com et leur laissent de commissions au lieu de nous téléphoner et, par la même occasion, de profiter de meilleures conditions (...). Mais ce canal de vente nous a tout de même permis de trouver de nouveaux clients* ». Il est vrai que les commissions qui sont perçues par ces sites de réservation en ligne sont parfois élevées. Par ailleurs, des pourcentages sont

également perçus sur le site de Sierre-Anniviers Tourisme et cela dérange la majorité des hôteliers interrogés. Un hôtelier démontre une mauvaise expérience réalisée lors de la période de Noël. Sachant que son hôtel serait plein à cette période, il n'a pas transmis son quota de chambres libres à Sierre-Anniviers Tourisme, afin de ne pas payer de commissions. Malheureusement, sur le site de Sierre-Anniviers Tourisme, une information indiquant que tous les hôtels de la vallée étaient complets figurait en page d'accueil, ce qui a freiné les réservations directes auprès de son établissement.

Finalement, trois hôteliers m'ont informé de l'importance de la rapidité et de la réactivité qu'il faut manifester avec cette nouvelle technologie. Auparavant, un client qui téléphonait était quasiment acquis ; actuellement, avec internet c'est le premier qui répond au mail qui aura le plus de chance de finaliser la réservation. Pour la majorité des hôtels visités, les réservations sur ces sites ne cessent d'augmenter, au dépend des réservations sur le site direct de l'hôtel. Leur excellent référencement sur internet est une des explications de cette tendance.

### **Comportement des consommateurs**

A nouveau, tous les avis vont dans le même sens concernant le comportement des consommateurs. Seule une personne ne relève pas forcément de changements négatifs. En effet, tous les autres commentaires font référence aux exigences des clients qui ne cessent d'augmenter et au fait que ceux-ci deviennent « *plus proche des sous* ». Ces changements exercent d'ailleurs une pression supplémentaire sur les hôteliers et rendent, de fait, le métier moins attrayant et moins convivial. C'est souvent le terme de « *reflet de la société* » qui a été utilisé, spéculant sur des gens moins heureux et plus « *culottés* ». Mme Bourgeois du Manoir d'Anniviers remarque : « *Un changement de mentalité se remarque : auparavant, le passage à l'hôtel ou au restaurant était une grande occasion, un peu une fête. Aujourd'hui, c'est devenu tellement banal que les gens apprécient beaucoup moins ces moments* ». Cependant, une personne rencontrée fait un constat différent de la situation. Pour cette personne, les gens ne veulent pas être moins bien en vacances que chez eux. Il est donc normal que les exigences évoluent avec les années.

Un autre changement relatif aux durées de séjours a été souligné par quatre interrogés. Alors qu'en hiver les séjours restent globalement similaires, les séjours en été sont nettement plus courts. Ce constat permet de relever l'importance de lits hôteliers dans la commune d'Anniviers car les agences immobilières louent très rarement un objet pour moins de deux nuitées consécutives. Sans la présence des hôtels, cette clientèle pourrait ne plus revenir, faute de logements adaptés à leurs attentes.

Finalement, quatre interviewés sur sept estiment que la clientèle est restée assez fidèle et cela malgré les destinations étrangères toujours plus intéressantes. Les clients les plus fidèles sont, selon les quatre interviewés, ceux de nationalité belge.

## Services proposés

La création de « package », c'est-à dire la combinaison de la nuitée et de la restauration avec d'autres services, représente une alternative intéressante. Le problème réside dans la complication de la mise en place de telles offres. Ce problème est relevé par quatre interviewés qui eux-mêmes, proposaient par exemple des forfaits pour les remontées mécaniques. Chaque client ayant des attentes différentes, si les hôteliers sont sollicités pour organiser leur voyage global, le risque que cela ne convienne pas augmente, en même temps que la part de responsabilité de l'hôtelier. Deux hôteliers trouvent cette offre inutile car, avec internet, il est devenu très simple pour les clients d'organiser leur voyage à leur convenance, en y incluant les activités désirées. Le temps nécessaire pour satisfaire chaque client et la négociation en amont avec les partenaires rend cette démarche peu adaptée à l'hôtellerie. Pourtant, ces mêmes personnes m'ont fait part du succès que ce type d'offre rencontrait auprès des clients.

Il m'apparaît donc utile de conduire, dans le futur, une étude plus approfondie dans le but d'analyser objectivement l'intérêt réel des clients pour une combinaison des services. La charge de travail nécessaire à l'élaboration de « package » pourrait s'avérer justifié, si la fréquentation de l'établissement augmentait.

## Prix dynamiques

La politique de tarification dynamique, selon l'approche du Yield Management<sup>60</sup>, est difficile à concevoir dans l'hôtellerie, c'est du moins l'avis de quatre hôteliers. Pourtant, ce système est largement vanté par les spécialistes qui assurent une augmentation du chiffre d'affaire. Parallèlement à ces entretiens, j'ai rencontré M. Patrick Bérod, Directeur de l'Association hôtelière du Valais. M. Bérod ne fait pas partie de l'échantillon choisi pour ces entretiens, mais il m'a apporté une information pouvant être relevée à ce sujet. L'association hôtelière souhaitait que le Yield management soit plus utilisé dans les hôtels en Valais. Il y a environ quatre ans, M. Bérod avait négocié un contrat pour installer le Yield management dans les hôtels. Le prix d'achat était d'environ CHF 1'300.- par hôtel, et ensuite CHF 600.- par année. Malheureusement, aucun ne fût vendu. Deux raisons expliquent cela ; d'une part certains intéressés possédaient déjà un programme et les autres ne connaissaient pas suffisamment cette approche.

Je pense que la communication pour expliquer les avantages de ce type d'outil pourrait être améliorée.

Les hôteliers doutent de cette pratique car contrairement à un vol Eaysjet, que ne dure que quelques heures, les clients d'hôtels passent parfois une semaine entière ensemble et discutent entre eux. Les hôteliers ne trouvent donc pas judicieux de pratiquer une tarification différente pour le même produit.

---

<sup>60</sup> Système de gestion des capacités disponibles qui a pour objectif l'optimisation du chiffre d'affaires, appelée également *revenue management*, ou encore de manière plus restrictive *tarification en temps réel*. Exemple politique des tarifs de transport aérien de l'entreprise Easyjet.

### 7.3.6. COMPARAISON AVEC L'AUTRICHE

La question de l'étude n'abordait pas la concurrence étrangère dans sa globalité mais faisait référence à l'Autriche. En effet, il est évident que la démocratisation des transports, le portail internet et la création de nouvelles destinations intensifient la concurrence dans le marché de l'hôtellerie. Je trouvais, dès lors, plus intéressant de cerner les différences avec l'Autriche qui connaît un développement de l'hôtellerie et non un déclin. Suite à cette question, j'ai été surpris par le fait que tous les interviewés avaient une vague idée de cette situation mais que peu d'entre eux n'étaient capables d'expliquer les déterminants de cette évolution.

Deux interrogés se sont rendus une fois en Autriche pour se forger leur propre impression sur cette hôtellerie réputée. Leur constat fût similaire, que ce soit au niveau de la qualité des services, des chambres et des infrastructures, tout semble être d'un niveau supérieur à notre hôtellerie de montagne, dont celle d'Anniviers.

M. Buchs de l'hôtel Bella Tola me précise que : *« Les conditions cadres en Autriche sont plus favorables qu'en Suisse. De plus, les hôteliers bénéficient d'aides importantes, comme par exemple les banques qui financent jusqu'à 90% de la valeur de l'hôtel. Il y a beaucoup de quatre et cinq étoiles qui marchent fort et maintenant, une grande partie des trois étoiles proposent également un spa. Ce type d'infrastructure est peut être devenue un minimum nécessaire »*. Cette comparaison laisse apparaître que l'offre y est plus diversifiée et d'un meilleur standard. Par exemple, il n'y a qu'un seul hôtel en Anniviers qui propose un spa<sup>61</sup>. Trois autres interviewés m'ont indiqué que l'hôtellerie a pris une place centrale en Autriche tant auprès de l'Etat que de la population.

A ce sujet, je me permets de rappeler que tous les interrogés doutent que les Anniviards soient conscients de l'importance de l'hôtellerie et du tourisme en général pour leur commune. Conditions cadres favorables, aide de l'Etat, politique des banques plus souple et ministre du tourisme engagé, voilà quelques facteurs et non des moindres, qui permettent à l'hôtellerie autrichienne d'être très compétitive sur le plan international.

### 7.3.7. PERCEPTION DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE D'ANNIVIERS

Comme je l'ai démontré dans la première partie de ce travail, la structure organisationnelle du tourisme en Anniviers a connu plusieurs changements à travers les années. Mais qu'en est-il des résultats et de l'avis des personnes directement influencées par ces changements ? J'ai pu me rendre compte que tous les interrogés sont conscients de la nécessité d'avoir une organisation touristique de plus grande taille et plus réactive mais que, selon plusieurs personnes, les résultats restent incertains. Le sujet qui a principalement été abordé a été la création de Sierre-Anniviers Tourisme, maintenant Sierre-Anniviers Marketing. Ci-dessous, je représente graphiquement les opinions des interviewés.

---

<sup>61</sup> L'hôtel Bella Tola qui est un quatre étoile situé à Saint-Luc

## Travail de Sierre-Anniviers Marketing

*Est-ce que le travail réalisé au sein de Sierre-Anniviers Marketing vous donne satisfaction ?*

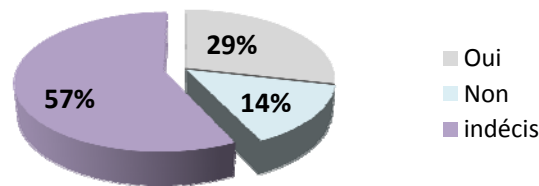


Figure 7 : Avis du travail réalisé par Sierre-Anniviers Marketing d'après les interrogés

Seule une personne juge le travail fourni insatisfaisant ; les autres interrogés ne font pas un bilan aussi négatif. La majorité n'arrive pas à déterminer si oui ou non, le travail est efficient. Ces personnes ont relevé qu'il est très difficile de quantifier les résultats. Pour l'instant, personne n'a remarqué de résultats réels sur leur activité mais ajoute que peut-être que sans le travail de SAM la situation serait pire ; cela reste néanmoins très subjectif.

Cette catégorie de personnes relève que beaucoup de choses sont faites depuis les bureaux de Sierre, mais doute que toutes les actions soient menées judicieusement. De plus, ces personnes estiment que les résultats ne peuvent pas être directs et qu'il faut encore laisser quelques années pour pouvoir vraiment se prononcer.

Je me permets, suite à ces avis et à la remarque exprimée par un hôtelier, d'ajouter ma propre proposition. SAM s'occupe du marketing, de la vente des produits créés par Anniviers Tourisme. Cependant, je considère qu'il serait insuffisant de se reposer et de se satisfaire de la promotion exercée par SAM. Il appartient à chaque hôtelier de rechercher de nouveaux clients et d'apporter des innovations au sein de son organisation.

## Personnel de Sierre-Anniviers Marketing

*Pensez-vous que ce sont les bonnes personnes qui travaillent actuellement au sein de SAT ?*

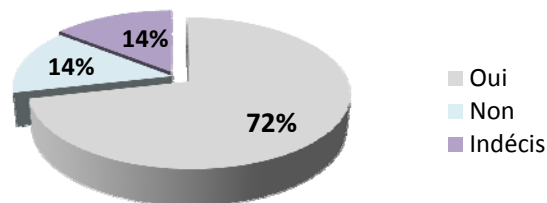


Figure 8 : Avis sur les personnes qui travaillent au sein de Sierre-Anniviers Marketing

Le personnel travaillant au sein de SAM n'est pas remis en cause. Bien que sur le terrain on s'interroge sur les résultats du travail fourni, toute la responsabilité ne repose pas sur le personnel. Les interlocuteurs sont conscients des tâches difficiles que SAM doit relever. Par exemple, M. Salamin de l'hôtel Beausite précise que : « Les gens en place sont tout à fait compétents, mais ce sont les moyens financiers qui sont insuffisants. A leur échelle, le travail est bien fait. Le problème est

*qu'avec de petites structures, les moyens financiers seront toujours trop faibles* ». Cet avis est partagé par quatre autres interrogés, qui regrettent la disparition de « Cœur du Valais », qui regroupait plusieurs destinations dont celle de Sierre-Anniviers<sup>62</sup>. Cela a été perçu comme une marche arrière par rapport aux enjeux touristiques actuels et futurs.

Des remarques positives ont été mentionnées lors des entretiens concernant, par exemple, la bonne collaboration entre SAM et les acteurs du tourisme de la commune d'Anniviers. Une bonne communication est entretenue entre les bureaux de Sierre et d'Anniviers, ce qui enchante les interviewés. De plus, les outils mis à disposition par SAM, par exemple le système de réservation TOMAS, constituent également un avantage. Néanmoins, les commissions qui sont perçues sur chaque réservation dérangent la majorité des interrogés qui ne comprennent pas cette démarche.

Malgré les critiques, la nouvelle structure organisationnelle du tourisme devrait, selon les interrogés, profiter à l'hôtellerie et au tourisme dans son ensemble. Tout le monde perçoit les efforts et le dynamisme qui est mis pour développer le tourisme en Anniviers.

### **Offres d'activités touristiques**

Tous les interviewés jugent l'offre globale d'activités touristiques en Anniviers complète et cela même durant les périodes creuses. Le potentiel semble bien exploité. A nouveau, il est possible d'imaginer d'autres activités ou produits mais il est essentiel de connaître les attentes des clients afin de répondre à la demande. M. Salamin de l'hôtel Beausite ajoute que : *« L'offre est très bonne ; il faudrait peut être développer les périodes semi-creuses, mais cela est très difficile. Rien ne sert de développer les périodes creuses qui nous demanderaient de prolonger l'ouverture de l'établissement et cela tout en travaillant à perte »*. Il faut continuer de répartir les manifestations entre les villages et surtout promouvoir le patrimoine de la région. Le principal problème actuel réside dans le manque d'infrastructures indoor, par exemple des bains thermaux, spa, etc.

### **7.3.8. RÔLE DES POUVOIRS PUBLICS**

L'hôtellerie traditionnelle d'Anniviers a, et aura, du mal à être conservée sans intervention des pouvoirs publics. M. Kittel, qui connaît parfaitement les enjeux m'indique que : *« Je suis persuadé qu'il faut intervenir dans l'hôtellerie qui pourrait même être déclarée d'utilité publique. Si rien n'est fait, on va « dans le mur », c'est certain »*. Comment rester indifférent face à un tel propos qui est d'ailleurs partagé par cinq autres personnes interrogées et qui pourrait se résumer ainsi : en jouant uniquement la carte libérale, on peut spéculer sur la viabilité d'un établissement et le laisser faire faillite ou le transformer en appartements. Il apparaît à l'évidence des personnes interrogées que la seule carte libérale ne permettra pas de maintenir les lits hôteliers dans la commune d'Anniviers.

Des mesures effectives devraient être prises pour assurer le futur du parc hôtelier anniviard. La question suivante serait de déterminer l'origine et la forme de ces aides. M. Salamin de l'hôtel Beausite souligne que : *« Il ne faut pas toujours vouloir charger les communes. Les principales aides*

---

<sup>62</sup> FAUCHERE, Pascal, Valais : Cœur du Valais Brisé, le Nouvelliste, 01.06.2010

*devraient venir de l'Etat mais le problème c'est que ça devient plus compliqué .... Toutefois, les besoins ne sont pas les mêmes pour l'hôtellerie de plaine et l'hôtellerie de montagne ; de fait la commune est donc plus concernée ».*

Il ne s'agirait pas de distribuer de l'argent à tous les hôteliers de manière uniforme mais de trouver des solutions cohérentes, en veillant de ne pas créer, de la part de la commune par exemple, une concurrence qui défavoriserait les établissements en place. Il y a peu d'outils à disposition pour les communes, mais certains existent. L'environnement économique et politique rendant le levier d'action difficile à gérer. La prise de conscience des besoins et l'action devrait donc être menée à la fois sur le plan national, cantonal et communal.

Aucune des personnes interrogées n'est satisfaite du rôle des pouvoirs publics. Par ailleurs, à ma surprise, peu d'interviewés pouvait proposer des moyens d'interventions envisageables. Le sujet paraît donc sensible mais surtout très complexe à résoudre à l'échelon des hôteliers.

#### 7.3.9. PERSPECTIVES FUTURES

Les six réponses exprimées frappent par leur unanimité et concordent sur l'avis que l'avenir de l'hôtellerie en Anniviers a de sombres perspectives, du moins si rien n'est entrepris pour venir en aide à ce secteur d'activité. Trois personnes considèrent qu'il n'est pas possible de prévoir l'évolution ; les autres spéculent sur un déclin qui consisterait en un recul du nombre d'établissements et en conséquence de lits hôteliers. Personne ne s'avance à prédire où et dans combien de temps ? Tous ces doutes sont alimentés par le fait que personne ne sait vraiment combien d'hôtels pourraient être transformés en appartements et si les repreneurs auraient les compétences et la motivation nécessaires pour gérer les établissements.

Des solutions sont avancées, sans faire l'objet d'un approfondissement. Il faudrait absolument redonner à la jeunesse les moyens et l'envie de travailler dans l'hôtellerie. Les pouvoirs publics devraient intervenir par le biais de mesures incitatives.

Le constat clair appelle à une action rapide, mais concertée. Cette réaction devrait être issue des structures touristiques, des pouvoirs publics mais également des hôteliers eux-mêmes. Tous les hôtels ont leur place dans la commune d'Anniviers, même ceux présentant de petites structures. De fait, il existe dans la commune des hôtels de catégories diverses qui fonctionnent à satisfaction, preuve que le marché existe et qu'il est possible de vivre de cette branche. Les hôteliers ne sont pas seuls à mettre en exergue et à redouter le déclin de l'hôtellerie. Tous les acteurs du tourisme, les remontées mécaniques en particulier expriment cette réelle inquiétude.



#### 7.4. SYNTHÈSE DES ENTRETIENS QUALITATIFS

Les informations recueillies lors des entretiens étant à la fois riches et nombreuses, un aperçu des principaux arguments est, afin de présenter au lecteur un aperçu synthétique et global.

- Les **principaux changements** dans l'hôtellerie de montagne ne sont pas propres à la commune d'Anniviers. S'agissant de la situation particulière de cette commune, le manque de personnes suffisamment motivées et audacieuses pour entreprendre ou soutenir des projets hôteliers inquiète. L'arrivée de repreneurs étrangers n'inspire pas une confiance absolue, notamment à cause du manque de liens affectifs avec la région. D'autres éléments, tels le manque de prise de conscience de la population par rapport à l'importance du tourisme, la dégradation du statut de l'hôtelier et les contraintes financières et administratives sont relevés.
- Sur le **plan financier**, les aides apportées pour soutenir l'hôtellerie sont insuffisantes, souvent inadaptées, voire inutiles. La Société suisse de crédits hôteliers constitue elle-même une aide pernicieuse. La politique des banques, qui s'est modifiée dans la deuxième partie des années nonante, représente un frein au développement de l'hôtellerie et influence même son déclin. Les conditions actuelles exigées, avec une demande de fonds propres toujours plus élevée, rendent difficiles le lancement de nouveaux projets et bloquent les personnes intéressées à la reprise d'un établissement. La rentabilité des hôtels ne cesse de diminuer et cela avec une fréquentation de la clientèle similaire aux années précédentes. Les conditions cadres en Suisse, avec un niveau de vie, des charges et des coûts de constructions élevés, représentent des obstacles à la compétitivité des hôtels du segment moyen.
- Il existe une forte probabilité de **fermeture de nouveaux hôtels** et de transformation en appartements. Les hôteliers sont tentés par cette démarche qui permet de générer des gains immédiats plus importants qu'en exploitation hôtelière. La vente et la reprise d'hôtels par des investisseurs étrangers ne sera pas aisée car Anniviers est composé d'une hôtellerie traditionnelle et particulière avec de petits établissements.
- La **parahôtellerie** n'influe pas négativement sur l'hôtellerie. Par contre, un certain manque de dynamisme des agences immobilières dans la recherche de clients ne favorise pas la création de lits chauds complémentaires aux lits hôteliers. De plus, la tendance est à privilégier la vente à la location car les gains sont plus importants.
- La mise en place d'une **politique de tarification dynamique**, en rapport avec la fréquentation de l'établissement, ne convient guère aux hôteliers. Cependant, peu d'entre eux connaissent vraiment cette approche. La mise en place d'offre « package » ne satisfait pas les hôteliers en raison d'une charge de travail supplémentaire importante. Pourtant, ce type d'offre est largement apprécié par les clients.
- La nouvelle **structure organisationnelle du tourisme en Anniviers** n'a pas eu d'effets remarquables sur l'activité des hôteliers. Cependant, les avis demeurent positifs et privilégieraient la mise en place d'une organisation de plus grande taille, possédant des capacités de réaction et de dynamisme plus importants, spécifiquement au niveau du marketing. Cette

concentration des forces, entraînant des effets de synergies, semble, pour la plupart des interrogés une démarche indispensable, au vu des défis actuels et futurs.

- Les nombreuses **concessions personnelles ou familiales**, indispensables dans la profession et inhérentes au métier d'hôtelier provoquent un désintérêt de la relève. Le recul de celle-ci constitue une menace importante pour l'hôtellerie en Anniviers.
- **Les hôteliers eux-mêmes** participent au problème et portent une part de responsabilité dans l'évolution de l'hôtellerie en Anniviers, comme dans d'autres régions. Cette branche exige un haut niveau de compétences, une motivation et une disponibilité constante et renouvelée.
- Le **comportement des consommateurs** a clairement changé depuis les années soixante. La durée de leurs séjours est similaire en hiver mais raccourcie en été. De plus, leurs exigences et leur intérêt à réaliser des économies rend le métier plus difficile.
- Le **rôle et l'action des pouvoirs publics** rencontrent une insatisfaction générale. Il est attendu que les responsables interviennent dans l'hôtellerie pour éviter que le déclin ne s'accélère. Si l'attente est grande, l'enjeu serait toutefois de déterminer en partenariat la forme et le mode d'intervention, afin de ne pas créer une concurrence aux établissements en place. L'hôtellerie anniviarde souffre et des mesures devraient être prises rapidement pour éviter le recul du nombre d'établissements hôteliers. L'intervention attendue devrait être réalisée au niveau fédéral, cantonal et communal.

## 8. ENQUÊTE QUANTITATIVE

---

### 8.1. OBJECTIFS

Après avoir interrogé l'offre hôtelière par le biais de statistiques et d'entretiens qualitatifs auprès des professionnels, il paraissait primordial d'aller à la rencontre des touristes pour mieux éclairer leur demande. Des enquêtes ont donc été réalisées pour connaître leurs pratiques en matière d'hébergement dans la commune d'Anniviers. Pour comprendre ces pratiques, des comparaisons entre la clientèle issue de l'hôtellerie et celle de la parahôtellerie sont présentées.

### 8.2. MÉTHODOLOGIE

#### L'échantillon

Pour mener ces enquêtes, j'ai choisi de procéder à des micros-trottoirs dans la commune d'Anniviers. Pour ce faire, il a fallu tout d'abord déterminer les caractéristiques de l'échantillon. Pour participer à l'enquête, les personnes devaient remplir les critères listés ci-dessous.

1. **La localisation = Anniviers** : Toutes les personnes qui ont répondu à ces questionnaires ont été rencontrées sur le territoire de la commune d'Anniviers. Ce critère constitue la base de l'enquête qui a pour but de définir le comportement des touristes en matière d'hébergement en Anniviers.
2. **Des touristes** : Les questionnaires ont été distribués seulement aux touristes. Cela implique que tous les interrogés ont logés, au moins une nuit, hors de leur domicile.
3. **Non propriétaires** : Afin de ne pas biaiser les résultats finaux et rester fidèle aux objectifs, les propriétaires d'appartements ou de chalets ne sont pas pris en compte dans l'échantillon choisi.

#### Structure du questionnaire

Pour la réalisation des questionnaires, le logiciel « Sphynx » a été utilisé. Ce dernier permet d'élaborer les questionnaires, de collecter les réponses et de traiter les données. Le questionnaire est principalement composé de questions fermées simples, quelques interrogations à choix multiples et un questionnement ouvert. Un grand nombre de questions ouvertes lors d'une enquête quantitative rend l'analyse finale moins précise et plus complexe ; c'est pourquoi une seule question générale sur l'offre d'hébergement en Anniviers a été posée, au terme du questionnaire. Le principal défi était d'atteindre un nombre important de personnes correspondant à l'échantillon choisi. Dans cette perspective, et pour ne pas rebuter les participants, un effort particulier a été porté sur la limitation du nombre de questions. Ainsi, le questionnaire est composé de six questions abordant l'identité des personnes, puis de quinze questions relatives aux pratiques des touristes en matière d'hébergement. Les tests réalisés avant la passation, auprès de personnes neutres, m'ont permis de me rendre compte que seulement deux à quatre minutes étaient nécessaires pour remplir un questionnaire.

Le questionnaire, présenté en annexe 4, s'articule autour de quatre parties.

1. L'identité des personnes
2. Le comportement des touristes
3. Les motivations des touristes
4. Divers (attentes)

Ces questions m'ont permis de procéder à différentes analyses et recoupements. Tout d'abord, il a été possible de distinguer si les touristes logeaient dans un hôtel ou non, puis de faire émerger les facteurs déterminants dans le choix du type d'hébergement. Ensuite, les questions relatives au lieu de leur hébergement ont permis de définir les raisons pour lesquelles les touristes interrogés avaient fait le choix d'un logement en Anniviers. Finalement, les questions sur les services hôteliers ainsi que sur les activités des touristes punctuaient cette enquête.

### **Déroulement de l'enquête**

Les mauvaises conditions météorologiques n'ont pas favorisé l'affluence de touristes dans la commune ; c'est pourquoi la réalisation des enquêtes s'est étalée sur une plus longue période que prévue. La première distribution a été réalisée le 20 juillet 2011 et la dernière le 5 août 2011. En tout, 3 jours entiers et 4 demi-journées ont été nécessaires. De plus, lors d'une des journées, une amie proche m'a épaulé pour la distribution des questionnaires. Comme pour les entretiens qualitatifs, j'ai choisi de couvrir les villages principaux de la commune, plus précisément ces lieux stratégiques :

- Le bas du téléphérique de Zinal
- La place centrale de Vissoie
- Le bas du funiculaire de Saint-Luc
- La rue principale du village de Grimentz

Les questionnaires en français ont également été traduits en allemand et en anglais. Le choix des langues de ces questionnaires a été déterminé par la fréquence de la provenance des hôtes figurant dans le rapport d'activité de SAT<sup>63</sup>. Les questions et réponses proposées étaient absolument identiques dans chacun des questionnaires.

La technique choisie a été l'administration en face-à-face, par un contact individuel direct avec chacun des touristes interrogés. Je leur ai tout d'abord expliqué le mandant de cette enquête, à savoir la commune d'Anniviers, puis les motivations et les objectifs. Les personnes bénéficiaient également d'un petit texte explicatif au sommet du questionnaire.

### **Traitement des données**

Pour la présentation des résultats dans le présent chapitre, il n'a été retenu que les données les plus pertinentes. Ces dernières sont représentées graphiquement ou à l'aide de tableaux. Les autres résultats sont consultables dans l'annexe 5. Bien que certains de ces résultats soient très

---

<sup>63</sup> Sierre-Anniviers Tourisme, Rapport d'activité, 2009, p. 14

intéressants, l'option a été prise de se limiter à ceux qui correspondant le plus fidèlement aux objectifs de l'enquête. L'analyse s'oriente plus particulièrement sur les touristes logeant dans un hôtel.

### 8.3. ANALYSE DES RÉSULTATS

La présentation des résultats est organisée en 4 parties :

1. Analyse de l'échantillon global
2. Analyse des clients de l'hôtellerie
3. Comparaison entre les clients de l'hôtellerie et de la parahôtellerie
4. Analyse du lieu de l'hébergement

#### 8.3.1. ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON GLOBAL

##### Nationalité

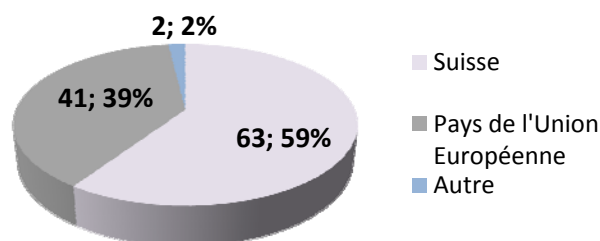


Figure 9 : Nationalités représentées lors du micro-trottoir

Sur l'ensemble de l'échantillon composé de 106 personnes, diverses nationalités sont représentées. La part de Suisses, en séjour dans la commune d'Anniviers, atteint 59% contre 39% des gens originaires d'un pays membre de l'Union Européenne. Lors de l'administration des questionnaires, une part importante de touristes provenait de la Belgique et de Hollande. Il n'est pas étonnant de trouver une si grande proportion de Suisses en séjour, durant l'été, sur le territoire d'Anniviers ; cette clientèle est également fortement représentée dans les autres stations valaisannes. Toutefois, ce fort pourcentage pourrait s'expliquer par le fait que deux journées d'administration des questionnaires se sont déroulées quelques jours avant la fête nationale suisse, lors de périodes de congé des hôtes helvétiques. Lors de mes enquêtes, il a été demandé aux personnes de nationalité suisse de mentionner leur canton. Au final, 16 cantons ont été mentionnés dont 62.5% étaient des cantons alémaniques<sup>64</sup>. Le nombre de cantons différents est réjouissant et démontre l'intérêt des Suisses pour cette région, tous cantons confondus.

<sup>64</sup> Annexe 4.1

### Composition des groupes de touristes en vacances

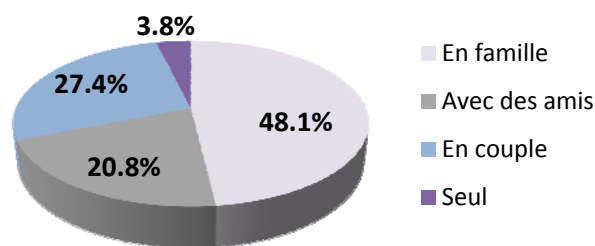


Figure 10 : Composition des groupes de touristes en vacances

Rares sont les personnes effectuant un séjour tout seul. C'est en famille que les gens ont le plus fréquenté la commune. Comme présenté plus bas, le type d'hébergement a une influence directe sur la composition des groupes de voyageurs. Groupes d'amis et couples, en commun, représentent 48.2% des compositions mentionnées, ce qui équivaut pratiquement au pourcentage des familles.

### Fréquence et habitude de séjour

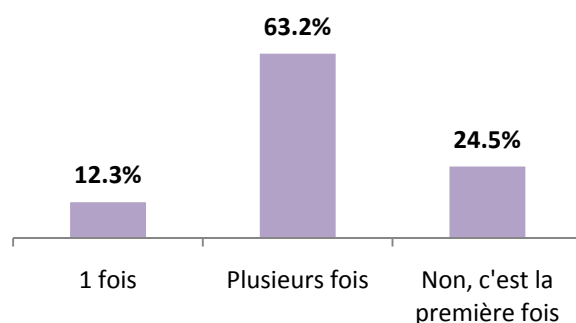


Figure 11 : Fréquence des touristes en séjour en Anniviers

Dans l'optique de connaître les habitudes des touristes, il leur a été demandé s'ils avaient déjà passé un séjour dans la commune d'Anniviers. Le résultat de 63.2% permet de dire que les touristes qui viennent en Anniviers sont généralement des gens attachés à cette région. C'est une clientèle que l'on peut qualifier de fidèle et il sera primordial de renforcer cet attachement. De plus, quelques autres personnes avaient séjourné une seule fois sur le territoire de la commune pour leurs vacances. Il s'agira maintenant de fidéliser les touristes qui viennent pour la première fois. Ceux-ci représentent un quart de l'échantillon.

## Type d'hébergements

*Dans quel type d'hébergement logez-vous actuellement ?*

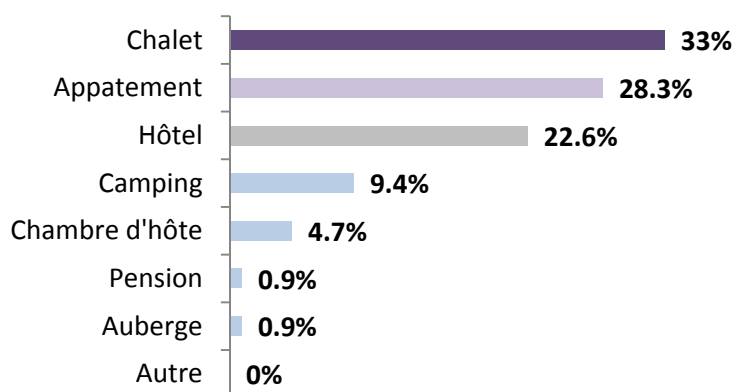


Figure 12 : Type d'hébergement des touristes

La répartition du type d'hébergement des touristes en séjours dans la région d'Anniviers conclut cette première partie consacrée à l'analyse de l'échantillon global et permet d'introduire la prochaine partie qui ciblera plus spécifiquement les clients des hôtels.

Globalement, et cela ne constitue pas une surprise, c'est dans la parahôtellerie que les gens logent le plus souvent. Il faut en effet constater que la palette d'offre de logements est importante sur la commune. La parahôtellerie<sup>65</sup> représente 77.4% des hébergements contre 22.6% pour les hôtels. A ce stade, il est important de rappeler que l'enquête a été réalisée de la mi-juillet au 5 août. Cet élément permet de comprendre la raison pour laquelle la part de client de nature hôtelière est si élevée. En effet, les nuitées générées par l'hôtellerie sont, en proportion des nuitées totales, supérieures en été qu'en hiver en Anniviers. Ce constat émerge du rapport d'activité de SAT<sup>66</sup>.

Un touriste sur trois choisit particulièrement la location de chalets durant son séjour. Vient ensuite la location d'appartements qui représente, à hauteur de 28.3%, plus du quart de l'ensemble des hébergements. Les autres types d'hébergements constituent à eux tous 15.9%. A relever que personne n'a mentionné « autre » ; j'en déduis qu'aucune des personnes interrogées n'a dormi dans une cabane de montagne, par exemple.

<sup>65</sup> Mis à part les hôtels, tous les autres hébergements ont été classés sous parahôtellerie

<sup>66</sup> Sierre-Anniviers, Rapport d'activité, 2010, p. 19 - 23

### 8.3.2. ANALYSE DE LA CLIENTÈLE DE L'HÔTELLERIE

Cette partie se focalisant sur l'hôtellerie, les graphiques et tableaux suivants concerneront donc exclusivement la clientèle qui fréquente les établissements hôteliers. Les tableaux permettant la comparaison chiffrée avec la clientèle de la parahôtellerie sont livrés en annexe 5.2.

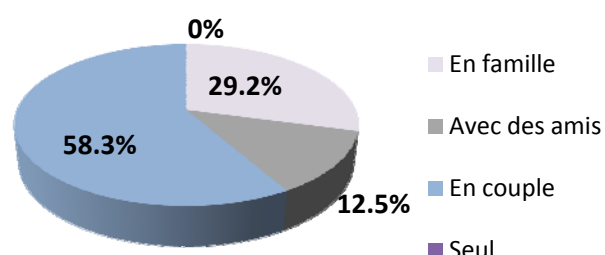
#### Etat civil des clients des hôtels

	Nb	Cit %
Marié	18	75.0%
célibataire	5	20.8%
divorcé	1	4.2%
Partenariat enregistré	0	0.0%
Total	24	100.0%

La clientèle fréquentant les hôtels est constituée à une forte majorité (75%) de personnes mariées, tandis qu'un client d'hôtel sur cinq est célibataire.

Tableau 11 : Etat civil des clients hôteliers

#### Composition des touristes



Les clients des hôtels se sont principalement déplacés en couple ; ils représentent un pourcentage de 58.3%. Ceux-ci apprécient le plus les séjours dans ce type d'établissements

Figure 13 : Composition des touristes

#### Orientation de la clientèle

*Est-ce que votre séjour dans le Val d'Anniviers constitue une étape de vacances?*

	Nb	% cit.
Non, je reste dans le Val d'Anniviers	8	33,3%
Oui, je visite d'autres régions en Valais	4	16,7%
Oui, je visite d'autres régions en suisse	12	50,0%
Total	24	100,0%

Tableau 12 : Comportement lors du séjour

Les réponses collectées permettent de déterminer que les clients qui se rendent dans les hôtels visitent souvent d'autres régions. La destination Anniviers ne constitue donc qu'une étape de leurs vacances. Le pourcentage de personnes séjournant en hôtel qui visitent d'autres sites du Valais et de la Suisse atteint

66.7%. Nous verrons ci-dessous, dans la partie « nombre de nuitées », que les clients hôteliers privilégient un nombre de nuits restreint dans un même hôtel. Un lien peut donc déjà être établi entre le nombre limité de nuits passées en hôtel et l'organisation de vacances en plusieurs destinations.



### Comparaison avec les clients de la parahôtellerie<sup>67</sup>

Des différences frappantes apparaissent entre la clientèle des hôtels et ceux de la parahôtellerie. Tout d'abord, seul le 18.3% des touristes en parahôtellerie sont en couple, contre 75% pour l'hôtellerie. La structure des touristes la plus représentée pour la parahôtellerie est la famille, à hauteur de 53.7%.

Les enquêtes montrent que les clients de la parahôtellerie ont une structure de vacances plus stable et visitent donc plus particulièrement le Val d'Anniviers : 65.9% de cette clientèle a affirmé rester dans la région. La durée des séjours, plus élevée pour cette catégorie, est en corrélation avec ce résultat. Comme démontré plus haut, le pourcentage des clients d'hôtels qui restent dans le Val d'Anniviers est beaucoup plus faible, à 33.3%.

Schématiquement, le client de l'hôtel est en couple, il reste quelques nuits en établissement d'Anniviers, avant de poursuivre son voyage vers d'autres régions. La clientèle de la parahôtellerie est constituée de familles qui optent pour un séjour de plus longue durée et qui visitent les divers sites du Val d'Anniviers.

### 8.3.3. ANALYSE : HÔTELLERIE VS PARAHÔTELLERIE

Après avoir, dans la première partie, présenté les données de manière factuelle, nous allons établir quelques corrélations intéressantes pour notre étude.

#### Nombre de nuitées

La première corrélation étudie le type d'hébergement et le nombre de nuitées. Les données de la première colonne, présentant le nombre de nuitées que les touristes prévoient de passer en Anniviers, sont mises en relation avec leur type d'hébergement cité en première ligne. Pour une lecture facilitée des résultats, tous les hébergements autres qu'hôteliers sont regroupés sous l'intitulé « Parahôtellerie ».

Nuitées	Parahôtellerie		Hôtellerie		Total	
	N	% Cit.	N	% Cit.	N	% Cit.
0	10	12.2%	2	8.3%	12	11.3%
1 à 3	9	11.0%	13	54.2%	22	20.8%
4 à 7	24	29.3%	7	29.2%	31	29.2%
Plus de 7	39	47.6%	2	8.3%	41	38.7%
<b>Total</b>	82	100.0%	24	100.0%	106	

Tableau 13 : Nombre de nuitées selon le type d'hébergement

Nous notons que le 54.2% des clients d'hôtel prévoient passer 1 à 3 nuitées en Anniviers et 29.2% de 4 à 7 nuitées.

<sup>67</sup> Résultats figurent à l'annexe 4.2

Pour la parahôtellerie, les résultats diffèrent. En effet, un peu moins de la majorité, (47.6%), ont mentionné qu'ils allaient passer plus de 7 nuitées.

Ce tableau récapitulatif permet de faire ressortir la relation significative entre le type d'hébergement et le nombre de nuitées. Ces chiffres confirment les indications issues des entretiens qualitatifs par rapport à l'importance de maintenir des lits hôteliers dans la commune, afin de répondre aux besoins de touristes privilégiant des séjours de courte durée. Pour mémoire, cet argument avait également été mentionné par une personne travaillant dans une agence immobilière.

Malgré tout, il est légitime d'émettre des hypothèses sur les raisons qui incitent les touristes à rester sensiblement plus longtemps en parahôtellerie qu'en hôtellerie. Première explication possible : le système de location de chalets et d'appartements qui représente 79.3% des hébergements du type para-hôtelier. Généralement, on pratique, pour ces types d'hébergements des locations à la semaine et jamais en-dessous de 3 nuitées. Autre hypothèse, si les prix pratiqués par les hôtels étaient plus attractifs, la durée moyenne de nuitées passées dans un hôtel augmenterait.

Une autre explication réside certainement dans le type de vacances pratiqué : les clients qui ont fait le choix d'un circuit en Valais ou en Suisse réservent des nuitées en hôtel et passent moins de temps dans la destination Anniviers. Il ressort de cette raison que le domaine de l'hôtellerie constitue une offre originale, pour une clientèle d'une autre catégorie et qu'il s'agit donc de soutenir ce secteur et de le développer.

## Facteurs déterminants le type d'hébergement

Les tableaux et graphiques présentés ci-dessous permettent de comparer les facteurs ayant influencé les touristes, lors du choix du type d'hébergement. Le tableau de gauche reprend les indications formulées par les clients pour la parahôtellerie et celui de droite pour le choix de l'hôtellerie. Il est important de préciser que les facteurs relevés déterminent l'hébergement dans lequel les touristes ont réellement logé durant le séjour correspondant à l'interview. De plus, ce ne sont que les facteurs des touristes ayant logé en Anniviers.

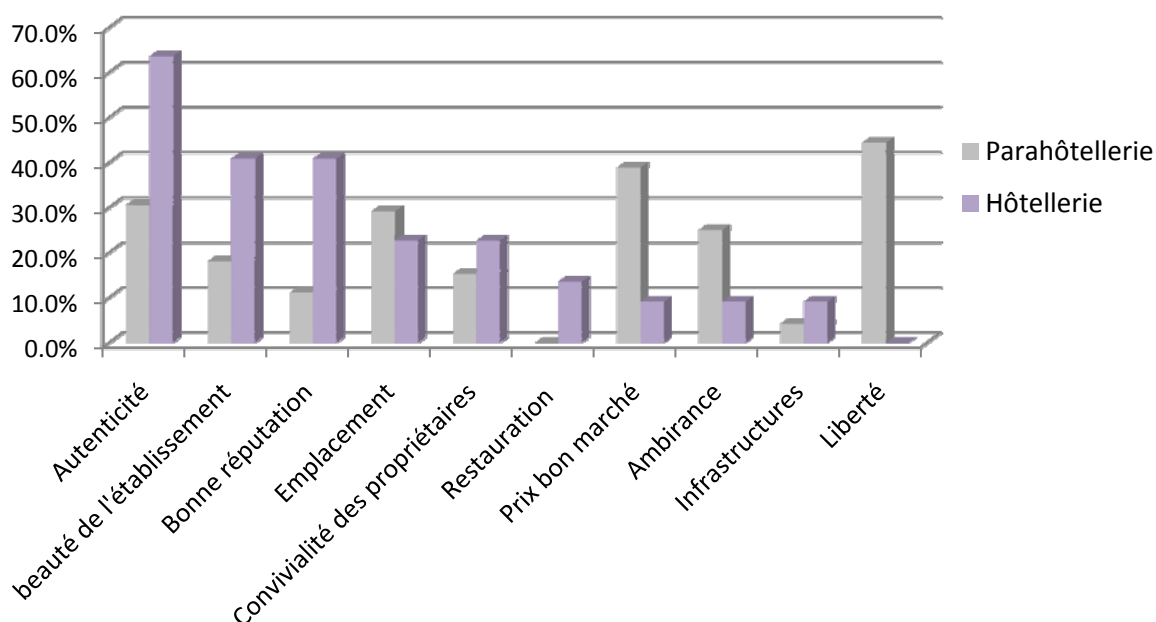


Figure 14 : Facteurs déterminants du choix du type d'hébergement

## Récapitulatif

Motivation	Parahôtellerie	Hôtellerie
Authenticité	30.6%	<b>63.6%</b>
Beauté de l'établissement	18.1%	40.9%
Bonne réputation	11.1%	40.9%
Emplacement	29.2%	22.7%
Convivialité des propriétaires	15.3%	22.7%
Restauration	0.0%	13.6%
Prix bon marché	38.9%	9.1%
Ambiance	25.0%	9.1%
Infrastructures (Spa, Wellness)	4.2%	9.1%
Liberté	<b>44.4%</b>	0.0%

Tableau 14 : Récapitulatif des facteurs déterminants du choix du type d'hébergement

Sans surprise, pour la **parahôtellerie**, c'est la liberté qui apparaît comme raison principale du choix de ce type d'hébergement. Près de 44.4% des gens apprécient ne pas avoir d'horaires fixes, se mouvoir comme bon leur semble, décider eux-mêmes des repas et autres programmes, sans partage du logement avec d'autres clients. La volonté d'indépendance et le choix de se retrouver en famille durant les vacances ne sont pas étrangers à cette motivation.

Bien que ce point soit parfois discutable, du fait que les prestations ne sont pas identiques, le prix bon marché de l'hébergement vient pratiquement à égalité avec 38.9%.

La catégorie de clientèle de la parahôtellerie privilégie également l'aspect pratique du logement, plus précisément son emplacement qui lui permet de se rendre facilement dans les lieux qu'elle désire. Ce critère est également tout à fait relatif.

Pour l'**hôtellerie**, c'est l'authenticité de l'établissement qui est cité le plus souvent avec 63.6% de sondés qui ont choisi ce facteur. Face à une offre hôtelière pléthorique, le client recherche des établissements possédant un cachet et reflétant la culture locale, inscrit dans des villages à échelle humaine. Ce cadre, alliant un accueil chaleureux et vrai à la possibilité de choisir ou de participer à des activités saines l'emportent sur des possibilités de passer des vacances dans des hôtels ultramodernes, dans des lieux de loisirs mondains.

De plus, la commune d'Anniviers bénéficie d'un patrimoine extraordinaire où les citoyens goûtent à l'esprit montagnard. Grimentz, par exemple, avec les chalets authentiques de son vieux village, reflète bien ce patrimoine sauvegardé. C'est de toute évidence un élément que la clientèle hôtelière vient rechercher dans le Val d'Anniviers. Nous pouvons à ce sujet relever que les touristes émettent, à travers certaines de leurs remarques, leur réticence par rapport au projet des Guernerés qui n'aurait pas, selon eux, sa place dans un village si traditionnel. Le principal quotidien du Valais romand le mentionne : c'est un « Projet hôtelier en forme de funiculaire »<sup>68</sup> dont l'architecture ne semble pas plaire aux gens interrogés.

Les deuxièmes et troisièmes facteurs déterminants sont sa bonne réputation et respectivement la beauté de l'établissement. Les rénovations nécessaires et régulières, pour préserver la beauté d'un hôtel, avaient été mentionnées par les propriétaires des établissements, lors des entretiens qualitatifs. Tous les hôteliers s'accordaient à dire que cela constituait un élément essentiel, mais que les aides financières lacunaires ne permettaient pas d'entretenir les établissements correctement.

Les infrastructures ne représentent que 9.1% des opinions ; cela paraît assez logique, vu le peu d'infrastructures en termes de Spa ou de Wellness proposées dans la commune. Paradoxalement, nous montrerons plus bas que ce type de service est largement plébiscité par les touristes.

Dernier point pour le moins surprenant, seul 13.6% des clients séjournant en hôtel ont mentionné la restauration. Pourtant, le valais en général bénéficie de plats réputés et de spécialités propres au canton. On peut supposer que ces éléments sont intégrés dans le critère authenticité.

---

<sup>68</sup> ARBELLAY, Charly-G., Valais central : Projet à 40 millions à Grimentz, le Nouvelliste, 27.02.2008, p. 28

## Raisons de ne pas loger en hôtel

Il a été suggéré aux touristes, ne logeant pas en hôtel en Anniviers, d'indiquer pourquoi ils n'ont pas eu recours à ce service.

Motifs	Nb	% obs.
Pas intéressé par les hôtels	46	64%
Trop cher	20	28%
Pas assez de liberté (contraintes des horaires, etc.)	17	24%
Pas assez de services proposés	3	4%
Mauvaise qualité des chambres	1	1%
Mauvaise qualité de la restauration	1	1%
<b>Total</b>	<b>72</b>	

Tableau 15 : Contraintes de loger dans un hôtel

Plus de 64% des touristes ne sont pas intéressés par les hôtels. Lors des entretiens qualitatifs, les personnes interrogées m'ont également avancé cet avis. Il s'agirait donc ici d'un choix de style de vacances. Comme mentionné plus haut, la majorité des touristes viennent en Anniviers en famille et souhaitent donc un logement permettant à la famille de se retrouver.

Cependant, 28% estime que les prix pratiqués sont trop élevés. Ce choix n'est pas étonnant puisque 39% d'entre eux ont répondu que le prix était un facteur déterminant lors de la décision. Il serait donc judicieux de conduire une réflexion sur cette question et de pratiquer des prix plus abordables permettant d'attirer de nouveaux clients dans les établissements hôteliers ou de posséder un taux d'occupation plus important à certaines périodes. Par exemple, une politique de tarification plus dynamique en fonction de la fréquentation des établissements semblerait porteuse. Pour ce point, on peut se référer à la partie relative aux entretiens qualitatifs.

Toutefois, comme mentionné, la réflexion à ce sujet doit être conduite à l'échelon de la confédération. En effet, à l'heure où nous rédigeons ces lignes, le franc suisse, trop fort par rapport à des monnaies importantes, telles le dollar ou l'euro, est un facteur dissuasif important pour les touristes étrangers. L'intervention de la banque nationale, le soutien à l'économie hôtelière par des actions ciblées sont impératives, pour ne pas conduire à la ruine de ce secteur.

## Services supplémentaires souhaités

L'interrogation à ce sujet visait à déterminer par quels types de services, en plus de la nuitée et de la restauration, les touristes pourraient être intéressés. Cette question fermée, à choix multiples, permettait également aux touristes de mentionner, le cas échéant, qu'aucun service supplémentaire n'était souhaité.

Services	Parahôtellerie		Hôtellerie		Total	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Forfaits pour les remontées mécaniques	32	<b>39%</b>	9	37.5%	41	38.7%
Infrastructures (Spa, Wellness)	28	34.1%	10	<b>41.7%</b>	38	35.8%
Guide de montagne à disposition	29	35.1%	7	29.2%	36	34.0%
Visites organisées de la région	11	13.4%	9	37.5%	20	18.9%
Rien	13	15.9%	2	8.3%	15	14.2%
<b>Total</b>	82	100%	24	100%	106	

Tableau 16 : Services supplémentaires souhaités en fonction du type d'hébergement

Pour les **touristes logeant dans un hôtel**, les infrastructures, telles que Spa et Wellness, sont prioritaires. Elles sont plébiscitées par près de 41.7% des touristes rencontrés. Ces infrastructures mériteraient sans doute être développées. Chaque hôtelier se doit de réfléchir à cet investissement, en complément de l'offre de prestation actuelle. L'hôtel Bella Tola, qui il est vrai possède un standing « quatre étoiles », a fait le pas l'hiver 2004-2005, en offrant un espace Wellness. Le chiffre d'affaire de cet hôtel a augmenté dès la première année d'existence de cette nouvelle prestation. Aujourd'hui, un hôtel de classification inférieure devrait également, si l'investissement est possible, envisager ce type d'infrastructures. Pour les hôtels de plus petite dimension, une collaboration pourrait être envisagée, par village.

Facteur également important en relation avec la richesse du site « Anniviers », les touristes de passage dans la commune d'Anniviers, appréciant énormément la randonnée, souhaiteraient pouvoir bénéficier de forfaits pour les remontées mécaniques, combinés avec l'offre de logement. Cet aspect doit être étudié dans le cadre d'une collaboration réunissant hôteliers et responsables des remontées mécaniques. La mise en pratique de cette attente n'est pas toujours facile, comme rapporté par les hôteliers lors des entretiens qualitatifs. Cependant, il s'agirait de persévérer dans cette démarche. A cet égard, la commune d'Anniviers pourrait jouer un rôle moteur dans cette option, par ou avec Anniviers Tourisme.

Autre élément intéressant, seul 8.3% des touristes ne souhaitent aucun service supplémentaire.

Je conclus donc qu'il y a un potentiel de développement de services au sein des hôtels. Par ailleurs, plusieurs de ces services sont déjà proposés par des hôtels établis de la commune d'Anniviers. Il paraît indispensable de s'en inspirer, afin que le produit « Anniviers hôtellerie » possède, dans son ensemble, un positionnement reconnu sur le marché, dans le but de maintenir et de drainer de nouveaux clients.

La demande en forfaits pour les remontées mécaniques est également priorisée par **les clients logeant en parahôtellerie** (39% des interrogés), suivie par de développement d'infrastructures pour 34.1% d'entre eux. Cette tendance montrerait l'intérêt de développer des équipements ouverts à un

large public, pour les villages ou pour la vallée. Le nombre de clients séjournant en chalets ou appartements, très important, renforcerait cette option.

A nouveau, peu de personnes ont indiqué que rien ne les intéresse (15.9%, seulement).

#### 8.3.4. ANALYSE DES MOTIVATIONS QUANT AU CHOIX DE LA DESTINATION « ANNIVIERS »

Dans l'échantillon total, 88.7% des personnes interrogées logent dans la commune. Nous analysons ci-dessous les raisons qui font que ont motivé le choix de cette commune parmi les autres offres.

##### Facteurs déterminants du choix de la destination « Anniviers »

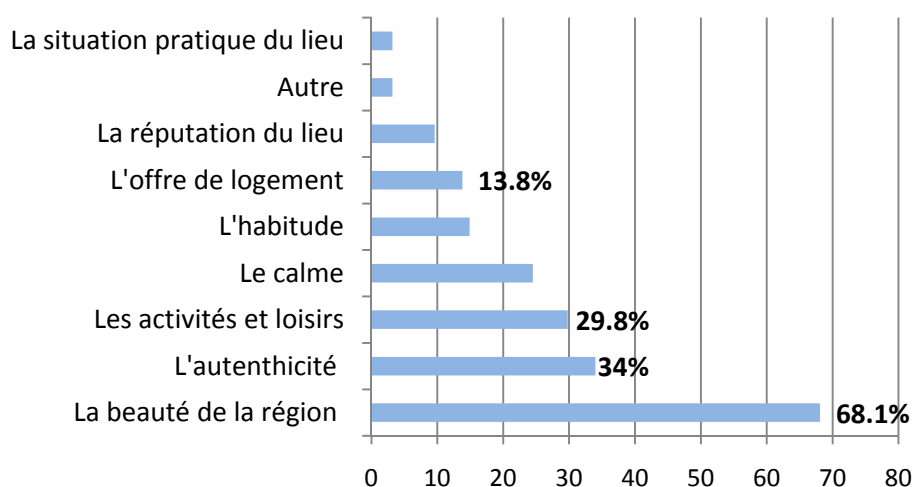


Figure 15: Facteurs déterminants du choix de la destination pour loger

La commune d'Anniviers est une région parmi les plus belles de la Suisse et ce fait est reconnu loin à la ronde. Des manifestations internationales, telles la course Sierre – Zinal ont contribué à cette renommée. Le décor majestueux des « Cinq 4000 » est vanté abondamment dans tous les médias. Le Val d'Anniviers offre des possibilités adaptées à une large palette de touristes, des alpinistes chevronnés aux randonneurs plus désireux de trouver des chemins calmes et bien sécurisés.

C'est d'ailleurs la raison principale pour laquelle les gens choisissent de séjourner dans cette magnifique région (68.1% des sondés). Dans une suite logique, les gens ont également coché l'authenticité du lieu. Les responsables touristiques et les autorités locales ont donc un intérêt prépondérant à préserver le patrimoine naturel et bâti qui attire les touristes dans leur vallée. Les touristes d'Anniviers rechercheraient donc une région belle et authentique et dormiraient dans un établissement respectueux de ce cadre.

Bien que seules 29.8% des personnes interrogées ont choisi les *activités et loisirs*, cet élément figure tout de même parmi dans le trio de tête des motivations.

Par contre, le type d'offre de logement ne semble pas être le facteur déterminant dans le choix de la destination, seuls 13.8% des gens l'ont mentionnée. Il semblerait donc que les touristes choisissent le lieu avant le logement et non l'inverse.

#### 8.4. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ANALYSE QUANTITATIVE

Des questionnaires rapides, passés en tête à tête, auprès de 106 touristes séjournant sur la commune d'Anniviers, il ressort que :

- Les sondés sont majoritairement des personnes suisses qui, avec les touristes issus d'un des pays membre de l'Union Européenne, constituent la principale clientèle de la commune. La diversité des cantons suisses est remarquable, avec 16 cantons mentionnés dont une majorité de visiteurs venant de cantons germanophones.
- Près de 48% des gens interrogés se sont déplacés en famille. Cette composition est suivie par les couples. Il existe une relation significative entre le type d'hébergement et la structure de groupe des touristes.
- Les touristes sont majoritairement des habitués de la région. Ainsi, près de 63% d'entre eux s'étaient déjà rendus plusieurs fois dans la commune durant leurs vacances. Les touristes de la commune d'Anniviers peuvent donc être qualifiés de fidèles. Parmi les sondés, seul 12.3% d'entre eux se rendaient pour la première fois sur le territoire communal.
- Les types de logements que les touristes ont privilégiés sont les chalets (33%) et les appartements (28%). D'autre part, 22.6% des touristes ont opté pour des vacances en hôtel. Ce résultat est influencé par la période de réalisation du questionnaire. En hiver, ce pourcentage aurait vraisemblablement été plus faible, si l'on se réfère aux statistiques de Sierre-Anniviers Tourisme.
- Plus de 75% de la clientèle hôtelière ayant participé à l'enquête était mariée, dont 58.3% étaient en couple. Ce résultat est significativement différent pour les clients de la parahôtellerie, dont seulement 18.3% était en couple contre 53.7% en famille. Les couples représentent donc une clientèle importante des hôtels.
- Le Val d'Anniviers constitue souvent une des étapes des vacances des sondés logeant dans des hôtels. Seul 33.3% d'entre eux affirment rester dans le Val d'Anniviers durant toutes leurs vacances. A contrario, les clients de la parahôtellerie ne visitent généralement pas d'autres régions. Le 65.9% de cette catégorie affirment rester dans le Val d'Anniviers.
- Cette enquête relève une relation significative entre le nombre de nuitées et le type d'hébergement. Les nuitées dans les hôtels sont majoritairement comprises entre 1 et 3, à 54.2% des sondés. Tandis que les clients de la parahôtellerie sont plus de 47.6% à avoir mentionné plus de 7 nuitées. Les deux principaux logements étant les chalets et les appartements, on peut expliquer cette différence par le fait que ce type de logements se loue généralement à la semaine ou il est occupé par les propriétaires.



- Pour les gens logeant dans les hôtels, l'authenticité de l'établissement est un critère très important. Cet élément a été cité par 63.6% des sondés ; en deuxième niveau, c'est la réputation de l'établissement qui fait foi et en troisième position se trouve la beauté de l'hôtel. Pour les clients de la parahôtellerie, la liberté de pouvoir bénéficier de son temps a été mentionnée par 44.4% des gens comme critère prioritaire
- L'attractivité du prix et l'emplacement suivent dans le classement des motivations.
- Près de 63.9% des sondés ne logeant pas à l'hôtel n'éprouvent aucun intérêt pour ce type d'établissement. De plus, les prix pratiqués par les hôtels leur paraissent trop élevés et constituent une autre raison dissuasive.
- Il existe un potentiel de développement des services proposés au sein des hôtels. En complément à la nuitée et à la restauration, les clients hôteliers ont plébiscité des infrastructures telles les Spa et le Wellness. En second lieu, ils souhaiteraient des forfaits pour les remontées mécaniques. Les clients de la parahôtellerie semblent principalement intéressés par des forfaits pour les remontées mécaniques mais également par la mise en place d'infrastructures à leur intention. Sur le total des sondés, seul 14.2% ne souhaite aucun service supplémentaire.
- Seuls 11.3% des sondés n'ont pas pris de logement en Anniviers, ce qui est plutôt positif pour la région. Les touristes qui se sont rendus en Anniviers sont à la recherche d'une région belle et authentique. De plus, 29.8% des personnes ayant participé à l'enquête y viennent pour les activités et les loisirs. Les résultats obtenus démontrent que les gens semblent choisir leur logement en fonction de la région.

## 9. PROPOSITIONS - RECOMMANDATIONS

---

A travers les diverses recherches et entretiens développés dans ce rapport, il apparaît assez clairement que l'hôtellerie en Anniviers souffre et que l'utilité de la présence de ce secteur touristique n'est plus à démontrer.

C'est pourquoi, je me propose, dans cette partie, d'émettre quelques recommandations qui permettraient de soutenir, voire de développer ce secteur d'activité dans la commune d'Anniviers. Il n'existe bien entendu pas de baguette magique, **cependant, je tenais, en gardant une position bien humble, à présenter quelques « pistes » qui pourraient être étudiées plus en détail dans un court ou moyen terme.** En effet, les informations recueillies, durant sept semaines, m'invitent à formuler des propositions, parfois destinées à la commune d'Anniviers, à Anniviers Tourisme ou aux hôteliers directement.

Il m'apparaît que la collaboration entre hôteliers renferme des possibilités de développement particulièrement globales et efficaces. Je me propose donc, dans un premier temps, de préciser de manière approfondie cette option.

### 9.1. PROJET DE COLLABORATION ENTRE ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS D'ANNIVIERS

#### Présentation

Les conditions-cadres n'étant pas favorables à l'hôtellerie dans notre pays, ma première proposition consiste à les rendre plus supportables pour les hôteliers. Comme il a été relevé à plusieurs reprises dans ce rapport, les collaborations en Anniviers sont nombreuses et se sont accélérées dans ces dernières années. Dès lors, je suggère que ces collaborations s'étendent au secteur de l'hôtellerie. Cela pourrait se matérialiser par la création d'une société commune qui centraliserait les tâches similaires. L'autre solution consisterait à confier des activités spécifiques à chaque ou à certains hôtels<sup>69</sup>. Le degré et les domaines de la collaboration devraient bien évidemment être discutés en partenariat avec les hôteliers.

#### Problème – Origine de la proposition

Les hôteliers m'ont confié, lors des entretiens qualitatifs, que l'hôtellerie traditionnelle d'Anniviers ne dégage que peu de rentabilité et que la fréquentation des établissements devrait être plus soutenue<sup>70</sup>. Ainsi, les diverses présentations, figurant en début de rapport, relatives à la commune d'Anniviers et à sa structure organisationnelle du tourisme, démontrent que des collaborations peuvent être mises en œuvre dans plusieurs domaines, en Anniviers.

#### Objectif

---

<sup>69</sup> Par exemple les ressources humaines, l'achat de certains matériels, le marketing, etc.

<sup>70</sup> La commune d'Anniviers est constituée d'une hôtellerie traditionnelle qui vit au rythme des saisons. De plus, par son emplacement dans une commune de montagne, son exploitation dépend de plusieurs facteurs (Conditions météorologiques, cours de la monnaie, période des vacances scolaires, ...)

L'objectif principal de la création de collaborations est d'augmenter la rentabilité des établissements, cela grâce à la réduction de coûts, à la diminution des charges administratives et à l'augmentation de recettes. Ce moyen d'action pourrait permettre de conserver des lits hôteliers dans la commune.

### **Appellation**

Les hôteliers prêts à s'investir dans cette démarche conserveraient la liberté de la dénomination de ce groupement. On pourrait leur suggérer un nom simple tel que « Hôtels d'Anniviers » qui permettrait de conserver le nom Anniviers et d'afficher le type d'établissement.

### **Collaboration**

Les collaborations entre les hôteliers pourraient porter sur plusieurs éléments, selon la motivation et les succès retirés. Elles pourraient être menées à grande échelle, par exemple lors d'achats de biens, tant alimentaires que matériels (fournitures) ou encore pour des prestations de services telles que les assurances, les services de maintenances, les réparations ... . De plus, grâce à cette collaboration, il pourrait être envisagé de créer un site internet commun pour tous les hôtels, rendant leur visibilité et leur poids marketing plus important, notamment pour la mise sur pied de grandes manifestations ou pour le contact avec les Tours Opérateurs. Finalement, c'est au niveau des investissements que ce rapprochement apporterait des perspectives intéressantes, avec une planification coordonnée permettant à chaque hôtel de procéder à des rénovations. En conséquence, l'accès au financement auprès des instituts bancaires, par exemple s'en trouverait facilité.

Sur le plan de la planification et du partage des prestations, il pourrait être possible d'offrir l'accès à l'infrastructure d'un hôtel à l'ensemble des clients des établissements hôteliers de la commune ou du village. Ces infrastructures pourraient ainsi gagner en qualité et en dimension.

### **Avantages**

- 1. Offres communes :** le but serait de proposer une diversité de prestations et d'en offrir l'accès aux clients de chaque hôtel. Par exemple, si un établissement construit un Spa, les clients de cet hôtel, ainsi que les clients des autres hôtels faisant partie de cette société, pourraient bénéficier de ce Spa. Cela générerait des retombées indirectes pour l'hôtel et un élargissement des offres pour les clients. Ce principe est également envisageable pour une quantité d'autres offres, activités sportives, réductions diverses dans les commerces, ... .
- 2. Réductions des coûts :** Des réductions de coûts sont possibles dans tous les domaines de collaboration mentionnés ci-dessus grâce à la taille de la structure qui permet d'obtenir de meilleures conditions (biens, assurances, entretien, maintenance, comptabilité)
- 3. Centralisation des tâches communes :** Bien que Sierre-Anniviers Marketing soit l'organe promotionnel d'Anniviers, il serait, à mon sens, injustifié de totalement de se reposer totalement sur cette entité. Dans cette optique, les hôtels pourraient bénéficier des effets de synergie et centraliser certaines tâches, dont le marketing et les ressources humaines.

4. **Augmentation de l'influence** : Cette affirmation pourrait se vérifier dans plusieurs domaines. D'une part, la taille de la structure permettrait de peser avec plus de poids sur certaines organisations, telles les banques ou l'Etat, mais également auprès de partenaires comme les remontées mécaniques ou les organisations touristiques.
5. **Amélioration de la qualité** : Grâce aux échanges d'informations à l'interne de l'organisation, chaque hôtelier pourra bénéficier du savoir faire et de l'expérience des autres. De toute évidence, cette approche permettrait d'améliorer la qualité des prestations.
6. **Augmentation de la fréquentation** : A la suite de tous les points mentionnés ci-dessus, la fréquentation des établissements devraient sans doute augmenter.

### Difficultés

1. **Financement** : Pour la création d'une telle structure, il serait nécessaire de recourir aux services de professionnels. Il n'est pas possible actuellement de prévoir combien d'hôtels seraient intéressés par cette démarche et dès lors il est difficile de spéculer sur les montants nécessaires. Néanmoins, si les hôteliers ne possèdent pas le financement nécessaire, il serait nécessaire de rechercher des sources de financement. L'aide publique pourrait-elle soutenir cette collaboration ?
2. **La confiance** : Chaque hôtelier devrait faire preuve de transparence. La confiance entre eux serait indispensable et il est probable qu'elle mette du temps à s'installer.
3. **Temps et énergie** : Bien évidemment, cette structure mettrait du temps à s'opérationnaliser ; plusieurs modifications auraient certainement lieu durant la réalisation. C'est pourquoi les hôteliers devraient faire preuve de flexibilité et de persévérance, sans minimiser les efforts à fournir.

### Impératifs

Pour une collaboration aussi forte que celle décrite, il serait essentiel que les hôteliers ou hôtels, répondent à certaines exigences. Tout d'abord, **la motivation** des professionnels serait l'élément moteur d'une telle démarche. Il apparaît nécessaire de compter sur la dynamique, la flexibilité et la foi des acteurs. Ensuite, tout le monde serait amené à collaborer, ce qui implique que les hôteliers devraient faire preuve de **transparence**. Comme dans chaque projet, **un responsable** devrait être nommé et la structure organisationnelle devrait être comprise par tous. En finalité, il serait préférable de tendre vers **une plus grande harmonisation des hôtels** au niveau de la classification et des offres.

### Opportunités

Au terme de ce travail, je suis convaincu que certains hôtels en Anniviers pourraient créer cette structure, qui me paraît garante de l'avenir de l'hôtellerie. De plus, un projet similaire a été lancé à

Grächen<sup>71</sup> en 2003, réunissant six hôtels ; la société est toujours active aujourd’hui. Cet exemple est particulièrement parlant car le type d’hôtellerie est similaire à celle d’Anniviers (classification, offre) et la station est située non loin d’Anniviers. Ainsi, les hôteliers anniviards devraient profiter d’aller à la rencontre et de s’inspirer de l’expérience de leurs homologues de Grächen.

### Résultats (Grächen)

Comme il existe encore trop d’incertitudes quant au nombre d’hôteliers intéressés par cette démarche et le degré de collaboration souhaitée, il est actuellement impossible de chiffrer concrètement les coûts et les économies prévisibles. A titre d’exemple, je présente ci-dessous quelques résultats issus du projet de collaboration de la société de Grächen, jusqu’en 2007<sup>72</sup> :

- Achats en communs : Economie de 6 à 8% par année
- Contrat d’assurances : Economie de 31% par année
- Comptabilité uniforme : Economie de CHF 12'000.- par année pour un investissement de CHF 1'000.- par établissement
- Société commune : Environ CHF 12'000.- par établissement
- Investissement : 80% sont productifs et nécessaires à l’exploitation

De plus, de 2005 à 2010, ces hôtels ont connu une augmentation des nuitées de 21% et du taux d’occupation de 30%<sup>73</sup>.

### Intervention de la commune

Les hôtels étant des établissements privés, le pouvoir d’intervention de la commune d’Anniviers paraît au premier abord limité. Toutefois, la commune ou Anniviers Tourisme, comme plates-formes officielles auraient un rôle indéniable à jouer: en contactant le ou les experts, en facilitant des liens avec les professionnels de Grächen, en déclenchant le processus auprès des hôteliers et en assurant le suivi administratif du projet.

Finalement, c’est par le biais du financement que la commune pourrait jouer un rôle incitatif, voire déterminant. Dans un premier temps, elle pourrait assurer le financement des informations et du suivi scientifique et convenir par la suite d’une participation aux frais d’exploitation de la société. Le subventionnement à chaque hôtel pourrait être conditionné au rattachement à la société commune. L’hôtellerie étant indispensable pour la commune, les stations et pour l’ensemble du secteur touristique, il est quasi certain que l’intérêt collectif l’emporterait, en cas de vote en assemblée primaire.

---

<sup>71</sup> Station du Haut-Valais, six hôtels de trois étoiles se sont regroupés et un nouvel hôtel a rejoint la société en 2010.

<sup>72</sup> Se détacher du segment moyen, Diverses stratégies pour les hôtels suisses, hotelleriesuisse, 2007, p.26

<sup>73</sup> Communiqué aux médias, Une importante étape dans l’histoire d’une réussite : Matterhorn Valley Hotels, 2009

## 9.2. INTERDICTION DU CHANGEMENT D’AFFECTATION D’HÔTELS EN APPARTEMENTS

### Présentation

Le mouvement de transformation d’hôtels en appartements a été présenté à plusieurs reprises dans l’étude, soit à titre de risque, soit à titre de réalité, entraînant l’effondrement du nombre de lits chauds. A Montana par exemple, l’offre en termes d’établissement hôteliers est passée de 56 à 36 unités sur la seule période de 1998 à 2005<sup>74</sup>. Ces hôtels n’ont pas tous été transformés en appartements, mais c’est le cas pour certains d’entre eux<sup>75</sup>. Cette disparition de lits hôteliers est dramatique pour le dynamisme des villages ainsi que pour des partenaires touristiques, telles les remontées mécaniques. Il est donc primordial de conserver ces lits, car comme mentionné, cette clientèle génère le plus de retombées pour le tourisme.

Le graphique ci-dessous présente une étude mettant en corrélation le type de logement touristique et la dépense moyenne par jour<sup>76</sup>.

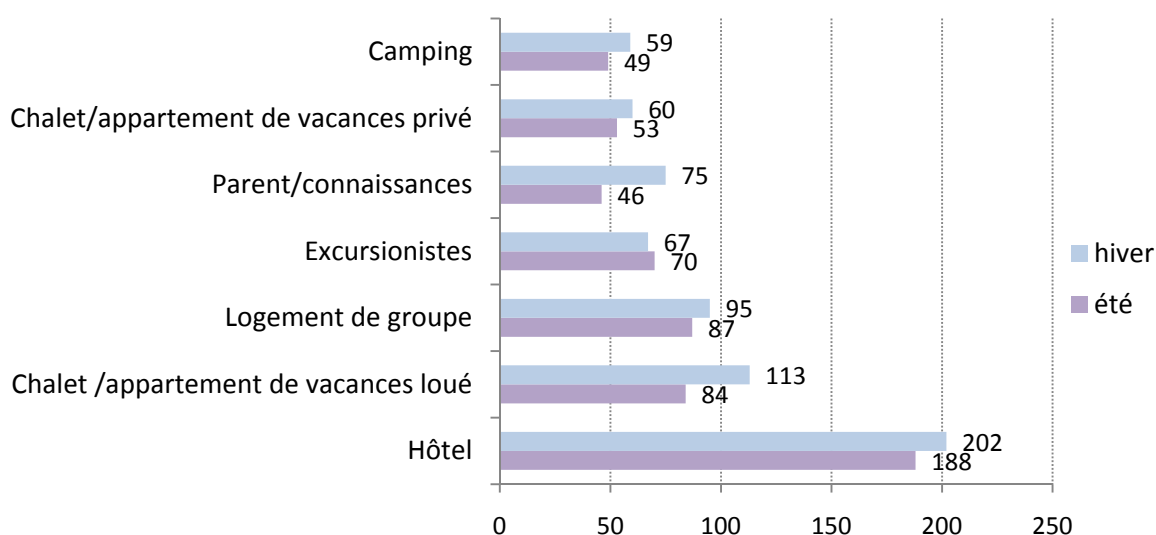


Figure 16: Dépenses journalières par type d'hébergement

Les hôtes qui logent dans les hôtels dépensent nettement plus par jour de vacances, même ou à cause du fait que leur séjour est de plus courte durée. En été, ils dépensent même deux fois plus que les résidents de chalets et appartements de vacances qui apparaissent en 2<sup>e</sup> position. Les différences entre les dépenses journalières estivales et hivernales s’expliquent principalement par le prix des remontées mécaniques, supérieur en saison hivernal.

<sup>74</sup> Inventaire du tourisme valaisan, Département des finances et de l’économie, Service de la promotion touristique et économique, 1998 – 2005

<sup>75</sup> Par exemple les hôtels Derby de 36 lits, Regina de 40 lits, Beaugreg’art de 44 lits, etc., L’Hebdo : [http://www.hebdo.ch/pourquoi\\_montana\\_ferme\\_hocircfels\\_18310\\_.html](http://www.hebdo.ch/pourquoi_montana_ferme_hocircfels_18310_.html), consulté le 12.08.2011

<sup>76</sup> CANTON DU VALAIS, Département de l’économie, des institutions et de la sécurité, Le tourisme en Valais : Etude sur la valeur ajoutée, juin 2011, p.75

La proposition consiste donc à légiférer ou à réglementer en matière de fermeture d'hôtels ou de cessation d'exploitation. Le législateur pourrait donner compétence à la commune ou au canton d'interdire ou de limiter la fermeture d'établissements hôteliers. Cette possibilité, même si elle semble difficile à mettre en place, du fait que les hôtels sont des entreprises privées, mériterait pour le moins une étude juridique approfondie, permettant de connaître les possibilités de limiter cette décroissance.

#### **Problème – Origine de la proposition**

Lors de mes entretiens qualitatifs, il a été exprimé la forte probabilité que certains hôtels actuels d'Anniviers soient transformés à leur tour en appartements. La situation s'est déjà produite à Vissoie, par exemple, avec l'ancien hôtel d'Anniviers. De plus, la tendance des statistiques présentées laisse apparaître une diminution du nombre d'établissements hôteliers. Finalement, lors du micro-trottoir, j'ai pu me rendre compte de l'importance de conserver des lits hôteliers, car près du quart des interrogés avaient choisi ce type d'hébergement, leur permettant de loger durant une plus petite période qu'en appartement ou en chalet.

Je suis conscient que cette proposition amènera des débats passionnés. Toutefois, l'importance de l'enjeu et l'utilité de la mesure mérite que l'on se penche sur cette option. Cette disposition permettrait à la commune d'Anniviers de se munir d'un garde-fou, afin de conserver le parc hôtelier. Cette démarche pourrait être votée durant une Assemblée primaire de la commune, en proposant par exemple de classer les hôtels parmi les établissements d'intérêt public.

### **9.3. CRÉATION D'UN TABLEAU DE BORD : OUTIL STATISTIQUE**

#### **Présentation**

La branche du tourisme, par ses diverses associations, fournit annuellement quantité de données statistiques. Toutefois, le plus souvent la vigilance est de mise car certaines données ne reflètent que des tendances et d'autres sont incomplètes ou carrément inexactes. Lors de mes recherches, cette problématique est devenue criarde. Ma proposition serait donc créer un « tableau de bord » permettant à la commune d'Anniviers et à Anniviers Tourisme de véritablement enregistrer la situation exacte et l'évolution de l'hôtellerie.

#### **Problème – Origine de la proposition**

Lors de mes recherches de statistiques, j'ai pu établir deux constats. D'une part Anniviers Tourisme ne dispose d'aucune statistique de qualité par rapport à l'hôtellerie. Ce qui est également le cas de la commune d'Anniviers. D'autre part, bien que des données m'aient été fournies par l'Office fédéral de la statistique et Valais Tourisme, ces dernières présentaient des différences notables. De fait, il me paraît indispensable que la commune d'Anniviers et Anniviers Tourisme travaillent sur un outil permettant de suivre mensuellement et annuellement l'évolution de l'hôtellerie. Il n'est jamais trop

tard pour entreprendre une telle démarche qui sera de toute évidence utile pour la commune et Anniviers Tourisme.

## Contenu

Le tableau de bord, qui pourrait être réalisé grâce à l'outil Excel, devrait contenir deux types de données que les hôteliers devraient transmettre. D'une part les données fixes, ou qui ne varient que rarement, ainsi que des données variables.

Données variables	Avantages / But
Arrivées et nuitées par pays de provenance, cela par village et par mois	Permet de mieux définir la demande et d'avoir un meilleur positionnement sur le marché selon les résultats (corrélations entre les mois, les pays et les nuitées).
Durée du séjour avec distinction des hôtes selon la nationalité : suisses et étrangers	Dans l'optique de mieux comprendre le comportement des touristes lors de leur séjour.
Taux d'occupation des lits et des chambres par mois	Afin de connaître précisément les périodes critiques où l'affluence de touristes est plus faible.
Le nombre d'établissement ouvert par mois et par village (y.c nombre de lits)	Pour mieux définir l'offre en termes d'hôtellerie dans tout le territoire communal.
Reporter les raisons pour lesquelles les établissements ferment	Comprendre l'origine des fermetures d'établissements comme par exemple une faillite, transformation en appartement, simple rénovation, ...
Le nombre d'équivalent plein temps du personnel, par mois.	Afin de savoir précisément l'emploi créé par l'hôtellerie

Tableau 17 : Données variables relatives aux données statistiques

**Remarque :** Toutes ces données variables, consolidées sur un seul fichier, seront centrales pour l'analyse de l'évolution et des tendances par mois et par année. De plus, le croisement des données entre constituerait la base du pilotage et de la promotion hôtelière (par exemple la durée de séjour en fonction du pays de provenance, ...).

Données fixes	Avantages / But
Le nombre d'établissements recensés par année et par village	Dans le but de définir l'évolution et de connaître précisément l'offre d'infrastructures.
Le nombre de lits recensés par village et par établissement	A nouveau, cet élément est pertinent dans la perspective de suivre l'évolution sur les années.

Tableau 18 : Données fixes relatives aux données statistiques

## Remarque

Il semble fondamental de posséder de telles informations, mais actuellement il n'existe aucun outil de travail permettant de les collecter. C'est également par le biais d'analyses statistiques de qualité



que la commune d'Anniviers ainsi qu'Anniviers Tourisme pourront prendre des mesures basées sur des faits et non sur des suppositions ou des discussions de café du commerce. Finalement, il sera important de consolider les données sur une feuille Excel permettant d'avoir une vision globale de ces-dernières.

## **Démarche**

Je suis persuadé qu'un tel tableau de bord pourrait être réalisé par des étudiants de la HES-SO de Sierre, filière informatique. En effet, dans cette voie d'études, les étudiants sont souvent amenés à concrétiser des projets ; celui-ci pourrait en constituer un. Cette démarche est également la plus économique, puisque la HES-SO n'exige aucune somme d'argent. Ce travail serait bénéfique et intéressant pour les étudiants ainsi qu'économique et utile pour la commune d'Anniviers et Anniviers Tourisme.

### **9.4. ENRICHIR LES OFFRES D'HÉBERGEMENTS ET TOURISTIQUES**

#### **Offres : Spa – Wellness**

Dans la commune d'Anniviers, seul l'hôtel Bella Tola propose un Spa complet pour les clients. M. Buchs, propriétaire de cet hôtel, relevait l'importance de ce type d'infrastructure dans les hôtels, et cela même dans des hôtels de trois étoiles, afin de rester compétitif sur le marché. Comme je l'ai fait ressortir dans la partie relative aux entretiens qualitatifs, les difficultés financières actuelles ne permettent pas aux hôteliers d'envisager la construction d'une telle infrastructure dans leur établissement. En prenant de plus en compte les demandes des touristes exprimées lors des micro-trottoirs, des réflexions devraient être conduites au sein du Conseil municipal pour imaginer la création d'une société, avec partenariat de financement public et privé, pour la réalisation d'infrastructures de type Spa-Wellness. Cette idée a également émergé d'un entretien avec un hôtelier de la commune d'Anniviers qui m'a présenté un projet du même type.

Lors de mes différents contacts, il m'a été indiqué que la commune d'Anniviers possède des terrains très bien situés, à proximité des remontées mécaniques<sup>77</sup>. De telles infrastructures pourraient y prendre place, en apportant une plus-value au tourisme d'Anniviers. Dans un premier temps, les fondateurs et actionnaires de cette société pourraient être la commune d'Anniviers, les remontées mécaniques et les hôteliers, ainsi que tout autre privé intéressé par la démarche (entreprise ou particulier).

Afin d'assurer une source de revenus, cette infrastructure devrait être ouverte aux hôtes de l'hôtellerie, mais également de la parahôtellerie ainsi qu'à la population locale.

---

<sup>77</sup> Zinal, Grimentz et St-Luc

## Lits chauds

La société créée pourrait pousser plus loin son champ d'activité. La proposition consisterait à construire, à proximité immédiate des nouvelles infrastructures, des lits chauds, sous la forme d'hôtels ou d'appartements avec services hôteliers dont l'exploitation pourrait être déléguée à des professionnels.

Pour générer des recettes, la commune pourrait taxer plus fortement les nouveaux lits froids et reverser cet argent dans cette société. Un lien pourrait donc être établi entre frein aux lits froids et développement de lits chauds.

En effet, suite à l'inventaire touristique réalisé par Valais Tourisme en 2005<sup>78</sup>, il apparaît que la part de lits hôteliers est nettement inférieure à celle de la parahôtellerie. Dès lors, il faut dès maintenant agir pour rétablir un équilibre dans l'offre d'hébergement.

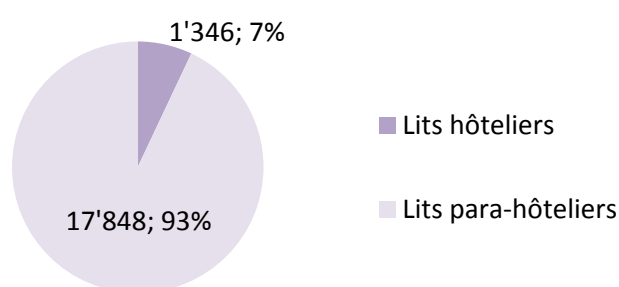


Tableau 19 : Part de lits hôteliers et de lits para-hôteliers en Anniviers

Cette proposition, devrait faire l'objet d'une étude plus approfondie, en portant l'attention sur les éléments suivants :

- Définir les terrains sur lesquels ce type d'infrastructures pourrait prendre place : la commune serait un acteur clé dans ce rôle.
- Définir les besoins réels, selon les villages, afin de définir la taille du projet.
- Définir la part de financement que chaque actionnaire serait disposé à engager.
- Favoriser l'exploitation par des professionnels du métier.

Cette proposition, n'apparaît pas du tout comme utopique. Elle est partagée par plusieurs acteurs du tourisme en Anniviers

## 9.5. AIDES FINANCIÈRES À L'HÔTELLERIE

Le thème de l'aide financière à l'hôtellerie est d'un traitement particulièrement délicat et complexe. En effet, comme présenté, les hôteliers bénéficient déjà de certaines aides cantonales et fédérales. Cependant, ces aides sont vécues comme insuffisantes voire inadaptées par les hôteliers.

<sup>78</sup> Annexe 7.3

La première interrogation porte sur l'origine de ces aides financières supplémentaires. Mon approche conceptuelle, de manière générale, consiste à limiter les interventions de l'Etat, dans le domaine de l'économie privée. Cependant, pour cette branche particulière, je suis d'avis que la commune ou le canton devraient mettre en place des mesures, conditions et moyens incitatifs pour la reprise ou la rénovation d'un établissement.

Je me permets d'avancer cette recommandation car les besoins pour les hôtels de plaines ne sont pas les mêmes que ceux de montagne, plus facilement soumis aux variations saisonnières. Aujourd'hui, la structure des coûts dans l'hôtellerie défavorise les établissements du segment moyen<sup>79</sup> et ne les rendent, de fait, pas compétitif au niveau international.

La seconde interrogation aborde la question de la position stratégique de la commune face au secteur hôtelier : devrait-elle jouer totalement la carte libérale et abandonner son hôtellerie traditionnelle ou au contraire décider de s'engager aux côtés des hôteliers, des remontées mécaniques et du tourisme dans sa globalité.

M. Urbain Kittel, Promoteur immobilier, avance qu'il n'existe que deux issues pour un hôtel de montagne en Anniviers<sup>80</sup>.

- La première consiste à acquérir son outil de travail, l'hôtel en l'occurrence, à un prix très bas.
- Deuxième cas, des personnes, dans l'intérêt de la région ou par simple générosité, contribuent au financement de l'hôtel. Le terme de générosité a été utilisé car les rentabilités qui en retombent sont très faibles voire nulles.
- Les propriétaires qui n'ont pas bénéficié, en Anniviers, d'un prix d'achat faible se retrouvent dans une situation financièrement difficile, ne les permettant pas d'entreprendre des projets et des rénovations. .

Comme il existe peu de Pestalozzi dans la vallée, la proposition consisterait à ce que la commune fournisse une part du financement lors de rénovation. Je ne plaide pas pour une distribution tous azimuts, mais dans la mesure où ces rénovations amènent une plus-value dans l'offre de l'hébergement. Par exemple dans ce type de projet :

**Changement de classification :** Le segment moyen présentant des désavantages pour être compétitif, il se pourrait que certains hôteliers veuillent changer de catégorie et obtenir une étoile de plus. De toute évidence, la qualité de la prestation offerte augmenterait. Il ne s'agit pas de transformer tout le parc hôtelier d'Anniviers mais de saisir les opportunités de développement.

**Construction d'infrastructures :** L'offre de types Spa – wellness<sup>81</sup> constituerait des infrastructures ayant un réel attrait auprès de clients actuels et potentiels. Ces investissements pourraient être

---

<sup>79</sup> Hôtel trois étoiles voire deux

<sup>80</sup> La qualité du service, la qualification des propriétaires et du personnel, le positionnement sur le marché, ... constituent d'autres fondamentaux pour rentabiliser une exploitation hôtelière saisonnière. Mais les deux points mentionnés représentent la base pour une situation financière saine.

<sup>81</sup> Si l'on se réfère à l'annuaire de l'hôtellerie suisse, édité par hotelleriesuisse en 2010, il figure que pour un quatre étoiles l'investissement par chambre en Wellness se monte à env. CHF 44'497.-, p.47

couplé avec des projets d'économie d'énergie via l'installation de panneaux solaire photovoltaïque en diminuant ainsi l'emprunte carbone des établissements. En effet, la société est de plus en plus sensible à des projets incluant les principes de développement durable. Ceux-ci pourraient, à moyen terme, avoir un impact sur les hôtes.

La commune ne saurait être seule à favoriser les types de projets susmentionnés par des mesures incitatives. Ainsi les banques devraient également revoir leurs conditions relatives à la part des fonds propres exigée, comme en Autriche. Il ne nous appartient pas de révolutionner la politique des banques, c'est pourquoi il apparaît plus réaliste que la commune d'Anniviers ou le canton participe au financement de projets allant dans le sens des buts recherchés, facilitant l'octroi de crédits bancaires. A mon sens, cela représenterait, par ses objectifs, plus un investissement qu'une subvention.

### Préservation du cadre

Grâce aux micros-trottoirs, il a été possible de mettre en évidence que la beauté de la région et son authenticité étaient des facteurs les plus importants d'attrait touristique. Pour rappel, pour plus de 68.1%, la beauté de la région constitue un des facteurs déterminants de leur visite et vacances en Anniviers.

La commune d'Anniviers devrait donc compter dans ses objectifs prioritaires la préservation des patrimoines naturels et bâtis. Durant les micros-trottoirs, certains interrogés m'ont par exemple fait part de leur mécontentement par rapport nouveau projet de Grimentz. Il est tout à fait compréhensible que la commune ait autorisé ce projet, vu sa taille et sa valeur ajoutée en termes de lits chauds. Cependant, la surveillance des constructions devraient s'assurer clairement que les nouvelles constructions respectent le cadre authentique de la région.

## 9.6. PROBLÈME DE LA RESTAURATION

Si je me réfère à ce que certaines personnes m'ont indiqué, la restauration représente souvent une contrainte. En effet, le travail à fournir est conséquent et la rentabilité serait moindre par rapport à l'hébergement. Dans cette perspective, je me suis penché sur cette problématique. Voici, à titre de comparaison entre les deux services, le résultat brut qui est dégagé<sup>82</sup> :

Restauration	3 étoiles	Hébergement	3 étoiles
Produit Alimentation et boissons	100.0%	Produit Hébergement	100.0%
Charge marchandises	37.3%	Charge du personnel	26.8%
Charge du personnel	48.9%	Charges directes d'exploitation	8.1%
Charges directes d'exploitation	2.1%	<b>Résultat brut d'exploitation</b>	<b>65.2%</b>
<b>Résultat brut d'exploitation</b>	<b>11.6%</b>		

Tableau 20 : Comparaison du résultat brut d'exploitation entre l'hébergement et la restauration

<sup>82</sup> JUFER, Christa R., HAGMANN, Beat, Annuaire de l'hôtellerie suisse, hotelleriesuisse, 2010, p.46

Si l'on se réfère aux résultats des centres de profits, le résultat brut d'exploitation pour l'hébergement est très largement supérieur à celui de la restauration. Dès lors, il est légitime de se poser la question d'externaliser la restauration et de se focaliser sur l'hébergement par la location de chambres meublées. Cette alternative, qui a été choisie pour l'hôtel Cristal établi à Grimentz, pourrait être étudiée dans le cadre du futur mandat de la commune d'Anniviers.

### 9.7. POLITIQUE DE TARIFICATION PLUS DYNAMIQUE

Je me permets d'aller à l'encontre de l'avis de certains hôteliers, en proposant une pratique des prix plus dynamique, en fonction de la fréquentation. Actuellement, en Anniviers, il y a principalement des hôtels qui proposent des prix différenciés en fonction de la saison ce qui apparaît logique au vu de la concurrence régnant dans le secteur.

Toutefois, en termes de marché, je suis d'avis que les prix devraient être fixés en fonction de la demande. Si cette dernière est plus faible durant une période, les hôteliers devraient faire preuve de plus de souplesse dans les prix pratiqués. En effet, à partir du moment où l'hôtelier arrive à couvrir ses coûts variables par la vente d'une nuitée, ce dernier a tout intérêt à la vendre. L'établissement étant de toute façon ouvert et les frais fixes étant importants dans cette branche. Aux hôteliers qui rétorquent qu'ils ne veulent pas travailler pour ne rien « gagner », il faut mettre en évidence le fait que cette possibilité permet d'accueillir de nouveaux clients et que ceux-ci vont en parler autour d'eux et qu'ils pourraient revenir en Anniviers par la suite.

De plus, c'est tout le tourisme en Anniviers qui en profiterait car les hôtes consomment des nuitées hôtelières, mais également les remontées mécaniques, diverses activités sportives. C'est à mon sens, une démarche dont les hôteliers devraient saisir l'intérêt pour gagner des parts de marché.

### 9.8. REMOTIVER LA JEUNESSE

Comme j'ai pu le ressentir durant les entretiens qualitatifs, les hôteliers sont inquiets de la relève. En effet, les jeunes optent plus facilement pour des métiers qui demandent moins de concessions à fournir. Les écoles d'Anniviers ont parfois organisé des rencontres avec des hôteliers<sup>83</sup> et découvrent ainsi ce travail. Je suis convaincu que cette démarche doit être soutenue. Personnellement, j'aurais moi-même, beaucoup apprécié de découvrir ces différents métiers locaux dans ma commune.

La motivation doit être transmise à la base, chez les jeunes. Ma recommandation serait donc de maintenir au niveau des écoles ce programme de « promotion des métiers de l'hôtellerie » qui pourrait porter ses fruits, vu l'attachement dont font preuve les jeunes envers leur commune. La problématique du déclin de l'hôtellerie et l'impact que cela aurait à moyen terme pour la commune pourrait leur être présenté en cours, par exemple, en tirant quelques enseignements de ma modeste étude.

---

<sup>83</sup> M. Claude Buchs a notamment fait des présentations pour les écoliers

## 9.9. RENFORCER LES COLLABORATIONS ENTRE ANNIVIERS TOURISME ET LES HÔTELIERS

De prime abord, en analysant la structure organisationnelle du tourisme en Anniviers, j'avais le sentiment que celle-ci était compliquée et pas forcément bien conçue. En effet, je trouvais pour le moins étrange que les personnes qui créent des « produits » (AT) ne soient pas en lien direct avec ceux qui se chargent de les vendre (SAM). Néanmoins, j'ai pu ressentir lors de mes interviews, notamment avec M. Simon Wiget, Directeur d'AT, que la collaboration est excellente entre ces deux entités. La combinaison de produit sous forme de « package » est développée. Lors de mes micro-trottoirs, les hôtes avaient d'ailleurs manifestés dans leur réponse leur intérêt pour ces types d'offres. Il conviendrait donc de maintenir et de développer encore des liens plus forts avec les hôteliers afin de répondre aux besoins des touristes. Pour ce faire, je recommanderais qu'un hôtelier intègre le Comité d'AT, afin de renforcer encore la communication entre ce secteur d'activité et cette organisation touristique. En parallèle, les hôteliers devraient, malgré l'effort que cela requiert, persévérer dans l'innovation de leurs services, en créant des « packages » avec les partenaires touristiques (Remontés mécaniques, guides, ...) durant toute l'année.

## 9.10. BENCHMARK HÔTELIER

La branche touristique met à disposition une quantité de statistique sur la valeur ajoutée du tourisme, l'hébergement, les transport, les sports et loisirs, ... . Des statistiques sont également disponibles pour les hôteliers et ces derniers doivent s'en servir. C'est pourquoi je propose, et la commune d'Anniviers ou Anniviers Tourisme pourrait être l'élément moteur dans cette démarche, d'utiliser intensément le benchmark hôtelier. Plus précisément le produit STR Global, qui a d'ailleurs séduit l'Association hôtelière du Valais. Lors de ma rencontre avec son Directeur, M. Patrick Bérod, nous avons échangé sur ce thème.

L'outil de gestion STR Global permet, hebdomadairement ou mensuellement, de comparer ses prestations avec la concurrence dans la perspective de mener une politique des prix plus efficiente et d'optimiser son chiffre d'affaire. Grâce aux comparaisons entre établissements du taux d'occupation, des prix, du revenu par chambre, cet outil offre l'opportunité aux hôteliers d'améliorer leur compétitivité. De plus, actuellement tous les hôtels membres d'hotelleriesuisse<sup>84</sup> peuvent en bénéficier gratuitement (14 hôtels membres dans le Val d'Anniviers en 2009).

## 9.11. LOBBYING

La portée de mon discours ne saurait apporter des modifications à l'échelle cantonale ou nationale. C'est pourquoi les hôteliers, par le biais des associations, doivent maintenir la pression sur les politiques afin d'obtenir des conditions-cadres plus favorables. Plusieurs thématiques doivent être

---

<sup>84</sup> Association hôtelière du Valais, Rapport d'activités, 2009, p.23

portées par ces acteurs du tourisme, que l'on songe aux aides financières, à la loi sur le tourisme ou sur les accords de libre-échange qui permettraient d'obtenir de meilleurs prix et de les répercuter sur la clientèle.

### 9.12. MEILLEURE GESTION HÔTELIÈRE

Finalement, j'établis ici une liste non exhaustive de recommandations auxquelles les hôteliers devraient prêter une attention particulière<sup>85</sup> :

*La perception d'un hôtel est hautement dépendante de sa direction et de son personnel*

*Les clients satisfaits assurent un succès durable*

*La réussite d'un établissement hôtelier passe par un marketing ciblé*

*La création de la valeur passe par l'attractivité de l'offre*

*L'espace Wellness peut être un moyen de différenciation*

*La coopération entre hôteliers favorise l'optimisation des coûts et l'augmentation de la fréquentation*

*Les investissements doivent créer de la valeur*

*Les projets prometteurs rendent la recherche de financement plus aisée*

### 9.13. MANDAT SUR L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE – INFORMATION

Lors de la réalisation de mon travail, j'ai été informé (le 27.07.2011) par M. Simon Wiget, Directeur d'Anniviers Tourisme, qu'un mandat relatif à l'hébergement touristique dans son ensemble allait être réalisé dans la commune d'Anniviers. Cette étude, effectuée en collaboration avec Anniviers Tourisme, réunira des professionnels expérimentés, tels un architecte, un analyste financier, un juriste et deux autres collaborateurs centrés sur la partie marketing et statistiques. Le mandat, présentant un budget conséquent<sup>86</sup>, abordera plusieurs thèmes :

1. **Analyse du cadre** : Un des enjeux futurs de la commune sera de ne pas succomber aux tentations et conserver son cadre authentique. C'est pourquoi il sera étudié les éléments à préserver et les moyens pour le faire.
2. **L'hébergement** : Cette approche concerne aussi bien l'hôtellerie que la parahôtellerie et se concentre sur le lieu d'implantation, la quantité et les mesures effectives à prendre.
3. **Offre touristique** : Une analyse et présentation de la valeur ajoutée de l'hôtellerie pour les stations et de la diversité des offres touristiques en termes d'hébergements (y.c statistiques).
4. **Services** : D'éventuels services à développer dans le secteur de l'hébergement en Anniviers.
5. **Capital d'investissement** : Définir de qui devrait provenir les investissements et comment les obtenir.

---

<sup>85</sup> Hôtellerie, Thèses et pistes de réflexions sur les moyens d'assurer durablement sa compétitivité, UBS SA, 2007

<sup>86</sup> Budget pas mentionné par mesure de confidentialité puisque le contrat du mandat n'a toujours pas été signé

## **Propositions**

Il me semble tout à fait légitime d'affirmer que ce mandat, vu sa taille et son importance, apportera des propositions détaillées sur l'hébergement touristique en Anniviers, pour l'hôtellerie et la parahôtellerie. Un fois de plus, la preuve du dynamisme de la commune d'Anniviers est faite.



## 10. CONCLUSION

---

Cette étude démontre que tous les acteurs du tourisme estiment que l'hôtellerie en Anniviers, qui fait partie intégrante de son patrimoine identitaire, est indispensable. Ce travail pose néanmoins un constat alarmant car ce secteur d'activité est malade, en déclin. Le nombre d'établissements hôteliers diminue en emportant dans son élan nombre de lits « chauds ». La palette d'offre de logement se déséquilibre avec l'augmentation d'appartements ou de chalets dont les volets restent clos la majeure partie de l'année.

Le manque de données statistiques sur le sujet représente une faiblesse supplémentaire pour la commune qui, de fait, ne peut anticiper et maîtriser les changements.

Le déclin de l'hôtellerie n'est toutefois pas une fatalité ; les hôteliers, acteurs centraux, sont les premiers responsables de cette évolution. Toutefois, l'activité hôtelière, qui requiert de son personnel et son propriétaire de nombreuses concessions, perd de son attractivité. Un vent de pessimisme souffle et l'image du métier se dégrade.

Pourtant certains hôteliers sont formels ; il est possible de bien vivre de l'hôtellerie, même si la rentabilité des établissements a baissé à travers les années, contribuant à la perte de motivation.

Ce secteur perçoit des aides financières de la part du canton ou de la confédération. De l'avis des professionnels concernés, ces mesures sont insuffisantes voire contre productives. Il ne s'agit pas, dès lors, de pencher vers une étatisation de ce secteur d'activité, mais de prévoir des mesures incitatives, plus proche des préoccupations des hôteliers. Dans ce contexte, l'intervention des pouvoirs publics, par la commune d'Anniviers, permettrait sans doute de redynamiser l'hôtellerie dans la commune.

En guise de recommandations, ce rapport met en exergue diverses propositions d'améliorations. La collaboration entre établissements hôteliers, dans la perspective de réduire les coûts et d'accroître la compétitivité de chaque établissement sur le plan cantonal, national et international constitue, selon notre point de vue, une démarche nécessaire. Pour pallier au recul du nombre d'établissements, l'interdiction du changement d'affectation d'hôtels en appartements permettrait de se munir d'un garde fou. Ensuite, le développement de lits « chauds » passerait par la création d'une société composée d'acteurs publics et privés. D'autres recommandations portent sur la gestion des hôtels, les collaborations entre les acteurs du tourisme, le développement de nouvelles infrastructures, la préservation du patrimoine, ainsi que sur l'octroi de mesures incitatives ayant pour but l'amélioration des établissements et des services proposés.

La commune d'Anniviers démontre de toute évidence un intérêt prépondérant à « sauver » et à développer l'hôtellerie sise sur son territoire. Sa préoccupation se matérialise notamment par le mandat déposé à la HES-SO, à l'origine de cette étude. De plus, elle montre une nouvelle fois sa

détermination à penser à plus long terme, en lançant une vaste étude globale sur le secteur de l'hébergement en Anniviers, confiée à des experts pluridisciplinaires.

La commune d'Anniviers devrait retrouver une meilleure dynamique grâce à l'implantation, à Grimentz, d'un nouvel établissement proposant des lits « chauds ».

En conclusion, ce rapport n'a pas la prétention d'amener des solutions sur mesures ; toutefois l'approche qu'il m'a été possible de conduire durant ces quelques semaines renferme des éléments qui devraient, à mon sens, être pris en considération ou, pour le moins, être étudiés dans le cadre du futur mandat d'expertise sur le domaine du logement. Il appartient à la commune d'Anniviers, à ses responsables et à ses citoyens, de faire les bons choix pour le futur, afin d'assurer les conditions d'existence d'une hôtellerie dynamique, qui n'empêche pas le lien avec les traditions. Les atouts sont présents, la volonté évidente et la capacité de collaboration des Anniviards démontrée.

## 11. ATTESTATION

---

*« Je déclare, par ce document, que j'ai effectué le travail de bachelor ci-annexé seul, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées. Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du RF et du professeur chargé du suivi du travail de bachelor, y compris au partenaire de recherche appliquée avec lequel j'ai collaboré, à l'exception des personnes qui m'ont fourni les principales informations nécessaires à la rédaction de ce travail et que je cite ci-après : »*

*Simon Wiget*

## 12. SOURCES

---

### 12.1. OUVRAGES

VERNETTE, Eric, Techniques d'études de marché, savoir conduire toutes les étapes d'une étude de marché, Librairie Vuibert, 2000

### 12.2. RAPPORTS

SIERRE-ANNIVIERS TOURISME, Rapport d'activité 2001

SIERRE-ANNIVIERS TOURISME, Rapport d'activité 2003

SIERRE-ANNIVIERS TOURISME, Rapport d'activité 2004

SIERRE-ANNIVIERS TOURISME, Rapport d'activité 2008

SIERRE-ANNIVIERS TOURISME, Rapport d'activité 2009

SIERRE-ANNIVIERS TOURISME, Rapport d'activité 2010

ASSOCIATION HÔTELIÈRE DU VALAIS, Rapport d'activité 2009

### 12.3. DOCUMENTS EN RELATION AVEC L'ÉCONOMIE DU VALAIS

CHAMBRE VALAISANNE DE COMMERCE D'INDUSTRIE, Outlook-eco : faits et chiffres, la structure économique valaisanne en 2009

### 12.4. DOCUMENTS EN RELATION AVEC LA COMMUNE D'ANNIVIERS

CHAUVIE, Philippe, GABBUD, Brigitte, Commune d'Anniviers : Dossier de fusion, 2004

CHAUVIE, Philippe, GABBUD, Brigitte, Evolution socio-économique de la population du Val d'Anniviers, SEREC, 2002

Secrétariat communal intercommunal, Infusion, Bulletin d'information gratuit sur la fusion des communes : journal N°5, 2007

Secrétariat communal intercommunal, Infusion, Bulletin d'information gratuit sur la fusion des communes : journal N°6

Commune d'Anniviers, Dossier de fusion : Présentation du 5.10.2005

### 12.5. DOCUMENTS EN RELATION AVEC LE TOURISME D'ANNIVIERS

ZUFFEREY, Fabienne, Travail de diplôme, janvier 2001

ANNIVIERS TOURISME/SIERRE-ANNIVIERS, Document explicatif à l'intention des partenaires, 2010

ANNIVIERS TOURISME, 2ème lettre d'information aux partenaires, 2010

CANTON DU VALAIS, Département de l'économie, des institutions et de la sécurité, Le tourisme en Valais : Etude sur la valeur ajoutée, juin 2011

## 12.6. DOCUMENTS EN RELATION AVEC L'HÔTELLERIE

HAGMANN, Beat (rédacteur final), Annuaire de l'hôtellerie suisse, hotelleriesuisse, 2010

BHP – HANSER UND PATNER AG, Les hôtels face à la concurrence des prix, hotelleriesuisse, 2009

L'encoche, Revue d'information de la commune de Montana, L'hôtellerie promoteur de Crans-Montana, –N° 9, Décembre 2005

Le tourisme en Valais, Etude sur la valeur ajoutée, Département de l'économie, des institutions et de la sécurité, Juin 2001

Se détacher du segment moyen, Diverses stratégies pour les hôtels suisses, hotelleriesuisse, 2007

Hôtellerie, Thèses et pistes de réflexions sur les moyens d'assurer durablement sa compétitivité, UBS SA, 2007

PEPIN, Jocelyne, Conditions en Valais : Projets d'hôtels, Service du développement économique (Présentation)

Centre de Compétences Financières, Règlement, 2011

## 12.7. SITOGRAFIE

### **Problématique des lits froids**

Blob Association hôtelière du valais – consulté le 29.07.2011

<http://hotelvalais.blogspot.com/2007/02/lits-froids-lits-marchands-le-dfi.html>

L'Hebdo – 25.07.2011

<http://www.hebdo.ch/pourquoimontanafermehocirtels18310.html>

Blog de Crans-Montana – consulté le 10.08.2011

<http://blog.sixieme-dimension.ch/index.php/2007/06/04/385-crans-montana-met-de-la-chaueur-dans-ses-lits>

### **Site en relation aux communes**

Association des communes suisses – consulté le 12.07.2011

[http://www.chgemeinden.ch/fr/2-aktuell/Veranstaltungen/GV\\_2011/Rapport\\_annuel\\_2010.pdf](http://www.chgemeinden.ch/fr/2-aktuell/Veranstaltungen/GV_2011/Rapport_annuel_2010.pdf)

Fusion d'Anniviers – consulté le 16.07.2011

<http://infusion.anniviers.org/journal.html>

Autorités de la commune d'Anniviers – consulté le 01.07.2011

[www.anniviers.org](http://www.anniviers.org)

### **Tourisme en Anniviers**

Wikipedia – consulté 25.07.2011

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Anniviers>

Hôtel revue – consulté le 16.07.2011

[http://www.htr.ch/artikel\\_25291.html](http://www.htr.ch/artikel_25291.html)

Sierre-Anniviers – consulté à de nombreuses reprises – 01.07.2011

[www.sierre-anniviers.ch](http://www.sierre-anniviers.ch)

### **Offre hôtelière en Anniviers**

Liste des hôtels – 05.07.2011 (chaque site à plusieurs reprises)

[www.europezinal.ch](http://www.europezinal.ch)

[www.hotelbouquetins.ch](http://www.hotelbouquetins.ch)

[www.lebesso.ch](http://www.lebesso.ch)

[www.lapointedezinal.ch](http://www.lapointedezinal.ch)

[www.trift-hotel.ch](http://www.trift-hotel.ch)

[www.hotelposte.ch](http://www.hotelposte.ch)

[www.cristalhotel.ch](http://www.cristalhotel.ch)

[www.hotel-aplina-grimentz.com](http://www.hotel-aplina-grimentz.com)

[www.becsdebosson.ch](http://www.becsdebosson.ch)

<http://www.hotel-grimentz.ch/hotel.asp?moiry=en&restaurant=home-moiry>

[www.lemeleze.ch](http://www.lemeleze.ch)

[www.hotelaumanoir.com](http://www.hotelaumanoir.com)

[www.relais-des-melezes.ch](http://www.relais-des-melezes.ch)

[www.bellatola.ch](http://www.bellatola.ch)

[www.lebeausite.ch](http://www.lebeausite.ch)

[www.weisshorn.ch](http://www.weisshorn.ch)

<http://www.stluc-chandolin.ch/f/detail.asp?code=124>

[www.hotelplampras.ch](http://www.hotelplampras.ch)

### **Définitions liées au tourisme**

Office fédéral de la statistique – consulté le 11.08.2011

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/10/11/def.html>

### **Organisation touristique en valais**

Valais Tourisme – consulté le 13.08.2011

[http://www.valais.ch/en/Services\\_contact/About\\_us/Impressum.html](http://www.valais.ch/en/Services_contact/About_us/Impressum.html)

### **Classification des hôtels**

Hotelleriesuisse – consulté le 06.08.2011

[http://www.hotelleriesuisse.ch/index.cfm?uuid=A9A51D871143DAD15487DF0A039AA3F9&o\\_lang\\_i d=8](http://www.hotelleriesuisse.ch/index.cfm?uuid=A9A51D871143DAD15487DF0A039AA3F9&o_lang_i d=8)

### **Système de réservation centralisé**

Sierre-Anniviers – consulté le 10.07.2011

<http://www.sierre-anniviers.ch/fr/Hebergement/Hotels/>

### **Politique des banques**

TSR – consulté le 02.07.2011

<http://www.tsr.ch/emissions/abe/1371015-hotellerie-suisse-comment-lire-dans-les-etoiles-enquete-et-test.html>

### **Problématique de l'Euro fort**

TSR – consulté le 17.07.2011

<http://www.tsr.ch/video/info/journal-19h30/#id=3274339;nav=info/journal-19h30/?q=zermatt>

### **Aides fournies aux hôteliers**

Société de Crédit Hôtelier - consulté le 12.08.2011

<http://www.sgh.ch/fr/>

## **12.8. PHOTOS**

Commune d'Anniviers : [www.annivier.org](http://www.annivier.org), 01.07.2011

## **12.9. ARTICLES – COMMUNIQUÉS**

FAUCHERE, Pascal, Valais : Cœur du Valais Brisé, le Nouvelliste, 01.06.2010

ARBELLAY, Charly-G., Valais central : Projet à 40 millions à Grimentz, le Nouvelliste, 27.02.2008

Communiqué aux médias, Une importante étape dans l'histoire d'une réussite : Matterhorn Valley Hotels, 2009

## 13. ANNEXES

---

Annexe 1	: Guide d’entretien pour les entretiens qualitatifs (hôtelières)
Annexe 2	: Contact des entretiens qualitatifs
Annexe 3	: Aides financière fournies à l’hôtellerie
Annexe 4	: Questionnaire des enquêtes quantitatives (micro-trottoir)
Annexe 4.1	: Questionnaire en français
Annexe 4.2	: Questionnaire en allemand
Annexe 4.3	: Questionnaire en anglais
Annexe 5	: Résultats de l’enquête quantitative
Annexe 5.1	: Echantillon global
Annexe 5.2	: Résultats des personnes logeant en parahôtellerie
Annexe 6	: Statistiques 2010 sur le nombre d’arrivées et de nuitées hôtelières par pays de provenance (Office fédérale de la statistique)
Annexe 7	: Inventaire du tourisme valaisan/Département des finances et de l’économie (VT)
Annexe 7.1	: Inventaire du tourisme valaisan (1998)
Annexe 7.2	: Inventaire du tourisme valaisan (2000)
Annexe 7.3	: Inventaire du tourisme valaisan (2005)
Annexe 8	: Organigramme Anniviers Tourisme
Annexe 9	: Lettre de la commune d’Anniviers
Annexe 10	: Planification du travail
Annexe 11	: Tableau de bord (suivi des heures)

## **Annexe 1 :**

### **Guide d'entretien**

*Date :*

*Lieu :*

*Participants :*

---

#### **Généralités sur l'hôtellerie en Anniviers**

1. Quel regard portez-vous sur l'hôtellerie actuelle en Anniviers ?
2. Trouvez-vous que l'hôtellerie en Anniviers a beaucoup changé au fil des ans ?
3. Globalement, en quoi la situation a-t-elle changée ?

#### **Analyse de l'évolution**

##### ***Hôtellerie***

4. A votre avis, quels sont les principaux problèmes auxquels les hôteliers doivent faire face ?
5. Pensez-vous que les hôteliers eux-mêmes ont une part de responsabilité par rapport à cette évolution dans le Val d'Anniviers ?
6. Quelles sont, selon vous, les principales difficultés/faiblesses du Val d'Anniviers par rapport à l'hôtellerie ? Et les forces ?
7. Selon vous, quelles sont les principales raisons qui provoquent la fermeture de certains hôtels ou la transformation de ces derniers en PPE ?
8. Il est parfois affirmé que l'on fait trop de parahôtellerie et que cela influe négativement sur le développement de l'hôtellerie, quel est votre avis ?

##### ***Internet et NTIC***

9. Quel est votre opinion sur l'importance d'internet et des nouvelles technologies de l'information par rapport à l'hôtellerie ?
10. Pensez-vous que votre présence sur internet est optimale ?

##### ***Comportement des consommateurs***

11. Selon vous, quelles sont les principales attentes des clients lorsqu'ils logent dans un hôtel en Anniviers ? Quels sont les facteurs les plus importants pour les clients lorsqu'ils choisissent un hébergement ?
12. Avez-vous remarqué des changements au niveau des attentes des clients au fil des ans ?
13. Si oui, lesquels ?
14. Pensez-vous que l'offre hôtelière doit évoluer et proposer, en plus de la restauration et des nuitées, d'autres activités (package) ?

##### ***Comparaison avec la concurrence étrangère***

15. D'après vous, pourquoi la situation est-elle différente en Autriche par exemple, où l'hôtellerie connaît un développement et non un déclin ?

##### **La politique touristique d'Anniviers et l'hôtellerie**



16. L'organisation en matière de politique touristique d'Anniviers a connu plusieurs changements ces dernières années, pensez-vous que ces changements favorisent le développement de l'hôtellerie en Anniviers ? Comment percevez-vous du travail effectué et du personnel en place ?
17. Est-ce que ces changements ont eu des effets remarquables sur votre activité (fréquentation, collaboration, etc.) ?
18. Dans quelle mesure êtes-vous impliqué dans ces changements (concertation) ?
19. Pensez-vous qu'il existe un potentiel de développement d'offre d'activités touristiques durant les périodes plus creuses en Anniviers ?
20. Etes-vous satisfait du rôle des pouvoirs publics pour dynamiser l'hôtellerie ?

### **Perspectives futures**

21. Quel est votre avis sur le futur de l'hôtellerie en Anniviers en termes du nombre d'établissements et de nuitées ?
22. Est-ce qu'un règlement communal plus favorable à l'hôtellerie permettrait d'améliorer le développement de l'hôtellerie ?
23. Quel est votre point de vue sur le fait de pratiquer des prix par chambre flexibles par rapport à la fréquentation de l'établissement (Yield Management) ?
24. Que préconiserez-vous pour redynamiser l'hôtellerie ?

### **Conclusion**

MERCI

## Annexe 2 : Contact des entretiens qualitatifs uniquement

\* Ne constitue que la première prise de contact et le jour de la rencontre, certaines personnes ont été recontactées par la suite

Nom	Etablissement	Date du contact	Type de contact	Remarques
Simon Wiget	Anniviers Tourisme	08.07.2011	Téléphone et mail	Demande de rencontre
Simon Wiget	Anniviers Tourisme	13.07.2011	Téléphone	Rappel pour organiser une rencontre
Philippe Chauvie	SEREC	13.07.2011	Téléphone	Demande d'information
Claude Buchs	Bella-Tola	14.07.2011	Téléphone et mail	Demande de rencontre (fixé le 20.07.2011 à 14h00)
Gérard Genoud	Becs-de-Bosson	14.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (absent)
Mme Bourgeois	Au manoir	14.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (absente)
Patrick Salamin	Beausite	14.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (absent)
Rémy Bonnard	Europe	14.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (absent)
Urbain Kittel	Cristal et promoteur	14.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (occupé, rappeler le 20.07)
Gérard Genoud	Becs-de-Bosson	15.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (occupé, rappeler le 16.07)
Mme Bourgeois	Au manoir	15.07.2011	Téléphone et mail	Demande de rencontre (fixé le 18.07.2011 à 10h30)
Patrick Salamin	Beausite	15.07.2011	Téléphone et mail	Demande de rencontre (occupé, le rappeler le 19.07))
Rémy Bonnard	Europe	15.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (fixé le 19.07.2011 à 14h00)
Gérard Genoud	Becs-de-Bosson	18.07.2011	Rencontre	Entretien qualitatif
Mme Bourgeois	Au manoir	18.07.2011	Rencontre	Entretien qualitatif
Patrick Salamin	Beausite	19.07.2011	Téléphone et mail	Demande de rencontre (fixé le 20.07.2011 à 10h00)
Tarcis Genoud	Immoval	19.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (occupé)
Nicolas Salamin	Immobilier	19.07.2011	Téléphone et mail	Demande de rencontre (fixé le 21.07.2011 à 09h30)
Rémy Bonnard	Europe	19.07.2011	Rencontre	Entretien qualitatif
Urbain Kittel	Promoteur	20.07.2011	Téléphone	Demande de contact (fixé le 22.07.2011 à 10h00)
Tarcis Genoud	Immoval	20.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (absent)
Nicole Salamin	Immoval	20.07.2011	Rencontre	Entretien qualitatif
Patrick Salamin	Beausite	20.07.2011	Rencontre	Entretien qualitatif
Patrick Bérod	Hôtellerie valaisanne	21.07.2011	Téléphone	Demande de rencontre (fixé le 28.07.2011)
Claude Buchs	Bella-Tola	21.07.2011	Rencontre	Entretien qualitatif
Urbain Kittel	Promoteur	22.07.2011	Rencontre	Entretien qualitatif
Patrick Bérod	Hôtellerie valaisanne	25.07.2011	Rencontre	Entretien
Christophe Bürgi	Président de Zermatt	10.08.2011	Mail	Demande de rencontre
Philippe Chauvie	SEREC	27.07.2011	Rencontre	Demande d'information
Simon Wiget	Anniviers Tourisme	27.07.2011	Rencontre	Demande d'information

## Annexe 3 :

### Aides financières fournies à l'hôtellerie

Les aides financières actuelles m'ont été présentées par les hôteliers comme inadaptées voire contre productives. A titre d'information, j'énumère ici le type d'aide auquel le propriétaire hôtelier peut se référer.

#### Niveau cantonal

L'Etat dispose de certaines conditions pour les projets d'hôtels en fonction de leur origine<sup>87</sup> :

##### 1. Maintien du parc hôtelier valaisan à travers des prises en charge d'intérêts (PECI)

Dans la perspective de maintenir le parc hôtelier, l'Etat du Valais propose de réduire la charge financière du repreneur et ainsi améliorer ses liquidités.

Ceci en appliquant un taux d'intérêt de 2% avec un plafond de CH 10'000.- par année. Par ailleurs, cette prise en charge d'intérêt n'est possible que sur une durée de 5 ans.

##### 2. Achat avec investissements d'au moins CHF 200'000.- à travers des Crédits

Ce crédit est similaire sur le principe aux crédits LIM<sup>88</sup> et permet ainsi de financer l'acquisition et la rénovation d'un hôtel. Aucun intérêt n'est perçu sur ces crédits sur une période d'environ 15 ans. La base du calcul fixé par l'Etat correspond aux investissements ajoutés du 70% des coûts d'achats. Ensuite, le montant du crédit se monte au 25% de ce montant.

##### 3. Transformation ou amélioration de l'hôtel d'au moins CHF 200'000.- à travers des Crédits

Analogue à la LIM, ce crédit a pour but de financer la rénovation d'un hôtel. Toujours sans intérêt durant une quinzaine d'année, il se monte à 25% du coût global avec un plafond selon le quota de la région socio-économique.

##### 4. Nouvelle construction d'au moins CHF 1'000'000.- à travers des Crédits

Afin de financer la construction de nouveaux hôtels, l'Etat présente ici sa quatrième alternative, par le biais de crédits sans intérêt durant 15 ans à hauteur de 25% du coût global.

Il existe donc bien des aides financières représentant des mesures incitatives tant pour le rachat, la transformation, l'acquisition et le maintien des hôtels. A relever que toutes les demandes sont analysées par la Société de Crédit Hôtelier.

---

<sup>87</sup> PEPIN, Jocelyne, Conditions en Valais : Projets d'hôtels, Service du développement économique (présentation remise par M. Patrick Bérod, Directeur de l'Association hôtelière du Valais)

<sup>88</sup> Loi fédérale sur l'aide aux investissements dans les régions de montagne (abrogé en 2008), consulté le 19.08.2011

## Centre de Compétence Financière<sup>89</sup>

Si les dispositions établies par l'Etat ne permettent pas l'accès à un financement, le Centre de compétences financières (CCF) peut, dans ce cas, représenter une autre alternative. La prise en charge des intérêts est possible si l'établissement démontre sa viabilité. Pour le rachat d'un hôtel y compris rénovations, le CCF collabore avec le Service cantonal compétent. Il en est de même pour le cofinancement de conseils (expertise fiscale, segmentation, étude de marché, ...)

## Office valaisan de cautionnement<sup>90</sup>

L'OVAC propose dans ses services de cautionner les crédits bancaires pour certaines entreprises afin de permettre aux artisans de financer divers investissements, d'ouvrir ou de racheter des entreprises. Ces cautionnements se montent généralement jusqu'à CHF 500'000.- et au minimum CHF 150'000.-. Par rapport à l'hôtellerie, le requérant doit être en possession d'un CFC.

## Niveau fédéral<sup>91</sup>

C'est la Loi fédérale sur l'encouragement du secteur de l'hébergement qui régit l'aide au niveau fédéral au travers de la SCH, Coopérative de droit public<sup>92</sup>. Cette société a pour vocation le financement et le conseil en matière d'hôtellerie et d'hébergement dans le but d'améliorer la durabilité et la compétitivité du secteur de l'hébergement en suisse. En 2010, près de 26 millions de prêts ont été octroyés.

Généralement, les crédits ne dépassent pas 2 millions de francs et le 35% du financement total. La durée de ces prêts varie entre 12 et 20 ans au maximum. Autre critère pour l'obtention d'un prêt, l'établissement doit disposer d'au moins 30 lits ou 15 chambres. Tout comme le propose l'Etat, ce financement repose sur de nouvelles acquisitions, constructions ou rénovations des établissements.

La SCH propose quatre variantes lors du financement<sup>93</sup>.

- Prêt à **taux fixe** en fonction d'un rating individuel pour un montant minimum de CHF 100'000.-.
- **Taux variable** en fonction d'un rating individuel et des fluctuations sur le marché monétaire et des capitaux.
- Indépendamment du rating individuel établis par la SCH, des **conditions préférentielles** sont proposées durant 3 à 5 ans afin de faciliter la phase qui suit l'investissement.
- Finalement, un **cautionnement** est proposé.

---

<sup>89</sup> Centre de Compétences Financières, Règlement, 2011

<sup>90</sup> Ibidem

<sup>91</sup> Société de Crédit Hôtelier : <http://www.sgh.ch/fr/>, consulté le 12.08.2011

<sup>92</sup> Société de Crédit Hôtelier

<sup>93</sup> Société de Crédit Hôtelier : <http://www.sgh.ch/fr/finance/finanzierungsloesungen/>, consulté le 10.08.2011

## Annexe 4 : Questionnaires enquêtes quantitatives (micro-trottoir)

### Annexe 4.1 : Questionnaire en français

#### Enquête sur l'hébergement des touristes en Anniviers

*Cette enquête est réalisée dans le but de connaître les pratiques des touristes en matière d'hébergement dans le Val d'Anniviers. Elle est faite sur la demande de la commune d'Anniviers et réalisée par un étudiant de la HES-SO de Sierre. Merci pour votre précieuse participation !*

**1. Quel est votre genre ?**

- ☐ Homme ☐ Femme

**2. A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?**

- ☐ Entre 18 et 25 ans ☐ Entre 26 et 45 ans ☐ Entre 46 et 65 ans ☐ Plus de 65 ans

**3. Quelle est votre nationalité ?**

- ☐ Suisse ☐ Pays de l'Union Européenne ☐ Autre

**4. Si vous êtes suisse, de quel canton venez-vous ?**

**5. Quelle est votre activité professionnelle ?**

- |  |  |                                     |  |
|--|--|-------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Directeur d'entreprise | <input type="radio"/> Cadre              | <input type="radio"/> Fonctionnaire | <input type="radio"/> Profession libérale  |
| <input type="radio"/> Employé/Ouvrier        | <input type="radio"/> Artisan/Commerçant | <input type="radio"/> Agriculteur   | <input type="radio"/> Femme/Homme au foyer |
| <input type="radio"/> Sans profession        | <input type="radio"/> Retraité           | <input type="radio"/> Etudiant      |  |

**6. Quel est votre statut d'état civil ?**

- ☐ Marié(e) ☐ Célibataire ☐ Divorcé ☐ Partenariat enregistré

#### Comportement lors de vos vacances

**7. Avec qui passez-vous votre séjour ?**

- ☐ En famille ☐ Avec des amis ☐ En couple ☐ Seul

**8. Etes-vous déjà venu dans le Val d'Anniviers ?**

- ☐ 1 fois ☐ plusieurs fois ☐ non, c'est la première fois

**9. Est-ce que votre séjour dans le Val d'Anniviers constitue une étape de vos vacances ?**

- ☐ Non, je reste dans le Val d'Anniviers ☐ Oui, je visite d'autres régions en Valais  
☐ Oui, je visite d'autres régions en suisse

**10. Combien de nuitées prévoyez-vous passer dans le Val d'Anniviers ?**

- ☐ 0 ☐ 1 à 3 ☐ 4 à 7 ☐ plus de 7

**11. Si vous avez répondu "0 nuitée", veuillez préciser le lieu de votre hébergement actuel et le nombre de nuitées ?**

**12. Pour quelles raisons avez-vous choisi ce LIEU pour vous loger (Anniviers ou autre) ? (3 réponses maximum)**

- |   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <input type="radio"/> L'offre de logement   | <input type="radio"/> Les activités et loisirs      | <input type="radio"/> L'habitude |
| <input type="radio"/> L'authenticité        | <input type="radio"/> La beauté de la région        | <input type="radio"/> Le calme   |
| <input type="radio"/> La réputation du lieu | <input type="radio"/> La situation pratique du lieu | <input type="radio"/> Autre      |

#### Type d'hébergement de vos vacances

**13. Dans quel type d'hébergement logez-vous actuellement ?**

- ☐ Hôtel ☐ Appartement ☐ Chalet ☐ Camping ☐ Auberge ☐ Pension ☐ Chambre d'hôte ☐ Autre

14. Si vous ne logez pas dans un hôtel, veuillez préciser pourquoi :

- ☐ Mauvaise qualité des chambres
- ☐ Mauvaise qualité de la restauration
- ☐ Trop cher
- ☐ Pas assez de services proposés
- ☐ Pas assez de liberté (contraintes des horaires, etc.)
- ☐ Pas intéressé par les hôtels

15. Quels ont été les facteurs déterminants lors de votre choix d'HEBERGEMENT actuel (3 réponses maximum) ?

- ☐ Prix bon marché
- ☐ Authenticité
- ☐ Convivialité des propriétaires
- ☐ Bonne réputation
- ☐ Infrastructures (Spa, Wellness)
- ☐ Beauté de l'établissement
- ☐ Emplacement
- ☐ Ambiance
- ☐ Restauration
- ☐ Liberté (pas de contraintes horaires, etc.)

16. Par quel moyen avez-vous pris connaissance de votre hébergement actuel (2 réponses maximum) ?

- ☐ Site internet
- ☐ Brochures
- ☐ Guides de vacances (ex:Routard)
- ☐ Agence de voyage
- ☐ Réseaux sociaux
- ☐ Recommandations d'amis
- ☐ Habitude

17. Etes-vous déjà allé auparavant dans un hôtel en Anniviers ?

- ☐ Oui
- ☐ Oui, mais pas le même
- ☐ Non

## Divers

18. Lors d'un séjour dans un hôtel, par quels services en plus de la nuitée et la restauration seriez-vous intéressé ?

- ☐ Visites organisées de la région
- ☐ Guide de montagne à disposition
- ☐ Forfaits pour les remontées mécaniques
- ☐ Infrastructures (Spa, Wellness)
- ☐ Rien

19. Quelles activités faites-vous ou prévoyez-vous de faire dans le Val d'Anniviers (3 réponses maximum)?

- ☐ Randonnées
- ☐ Détente
- ☐ Découverte de la région
- ☐ Visites culturelles
- ☐ Sports (VTT, escalade, etc.)
- ☐ Manifestations
- ☐ Visites de connaissances

20. Quels commentaires feriez-vous par rapport à l'offre d'hébergement dans le Val d'Anniviers?



## Annexe 4.2 : Questionnaire en allemand

### Untersuchung über die Touristen Unterkunft im Val d'Anniviers

Dieser Untersuchung wird realisiert um die Touristen Unterkunfts Gewohnheiten zu kennen im Val d'Anniviers. Sie ist angefordert worden von der Gemeinde Anniviers und ausgeführt durch einen Studenten der Fachhochschule in Sieders. Vielen Dank für Ihre wertvolle Teilnahme !

1. Welchem Geschlecht gehören Sie an?

- ☐ Mann ☐ Frau

2. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

- ☐ Zwischen 18 und 25 Jahren ☐ Zwischen 26 und 45 Jahren ☐ Zwischen 46 und 65 Jahren ☐ Mehr als 65 Jahren

3. Welches ist Ihre Nationalität?

- ☐ Schweiz ☐ Land der Europäischen Union ☐ Andere

4. Wenn Sie Schweizer sind, aus welchem Kanton kommen Sie ?

5. Was ist Ihr Beruf?

- |   |  |                                |   |
|---|--|--------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Direktor              | <input type="radio"/> Führungskraft      | <input type="radio"/> Beamter  | <input type="radio"/> Liberaler Beruf   |
| <input type="radio"/> Angestellter/Arbeiter | <input type="radio"/> Handwerker/Händler | <input type="radio"/> Landwirt | <input type="radio"/> Hausfrau/Hausmann |
| <input type="radio"/> Ohne Beruf            | <input type="radio"/> Im Ruhestand       | <input type="radio"/> Student  |   |

6. Was ist ihr Zivilstand?

- ☐ Verheiratet ☐ Ledig ☐ Geschieden ☐ Eingetragene Partnerschaft

### Verhalten

7. Mit wem verbringen Sie Ihren Aufenthalt?

- ☐ Mit Familie ☐ Mit Freunden ☐ Mit Partner ☐ Alleine

8. Sind Sie schon in das Val d'Anniviers gekommen?

- ☐ 0 ☐ Öfters ☐ Nein, zum ersten Mal

9. Ist Ihr Val d'Anniviers Aufenthalt Teil eines längeren Aufenthaltes?

- ☐ Nein, Ich bleibe im Val d'Anniviers ☐ Ja, Ich besuche andere Gegenden in der Schweiz  
☐ Ja, Ich besuche andere Gegenden im Wallis

10. Wie viele Nächte verbringen Sie im Val d'Anniviers?

- ☐ 0 ☐ 1 zu 3 ☐ 4 zu 7 ☐ Mehr als 7

11. Falls Sie mit "0" geantwortet haben, geben Sie bitte den Ort Ihrer aktuellen Unterkunft und die Zahl der verbrachten Nächte an :

12. Aus welchem Grund haben Sie diesen Unterkunfts ORT gewählt (Anniviers oder Andere) ? (3 Antworten maximal)

- |  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Gute Unterkunfts Auswahl | <input type="radio"/> Die Freizeitbeschäftigungen   | <input type="radio"/> Die Gewohnheit |
| <input type="radio"/> Die Authentizität        | <input type="radio"/> Die Schönheit der Region      | <input type="radio"/> Die Ruhe       |
| <input type="radio"/> Der gute Ruf des Ortes   | <input type="radio"/> Die praktische Lage des Ortes | <input type="radio"/> Andere         |

### Art der Ferien Unterkunft

13. In welcher Art von Unterkunft wohnen Sie momentan?

- ☐ Hotel ☐ Wohnung ☐ Chalet ☐ Camping ☐ Herberge ☐ Pension ☐ Bed and Breakfast ☐ Andere

14. Falls Sie nicht im Hotel wohnen, bitte geben Sie an warum :

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="radio"/> Schlechte Zimmer Qualität       | <input type="radio"/> Schlechte Qualität des Essens           | <input type="radio"/> Zu teuer                 |
| <input type="radio"/> Nicht genügend dienstleistungen | <input type="radio"/> Freiheitseinschränkung (Essenszeitplan) | <input type="radio"/> Kein Interesse an Hotels |

**15. Aus welchem Grund haben Sie diese UNTERKUNFTSMÖGLICHKEIT gewählt (3 Antworten maximal) ?**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="radio"/> Günstiger Preis              | <input type="radio"/> Authentizität                 | <input type="radio"/> Freundlichkeit der Besitzer |
| <input type="radio"/> Gute Ruf                     | <input type="radio"/> Infrastruktur (Wellness, Spa) | <input type="radio"/> Schönheit der Unterkunft    |
| <input type="radio"/> Gute Lage                    | <input type="radio"/> Atmosphäre                    | <input type="radio"/> Essen                       |
| <input type="radio"/> Keine Freiheitseinschränkung |   |   |

**16. Über welche Publizität haben Sie diese Unterkunft entdeckt (2 Antworten maximal)?**

- |  |                                  |                                   |                                 |   |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Webseite                 | <input type="radio"/> Prospekte  | <input type="radio"/> Reiseführer | <input type="radio"/> Reisebüro | <input type="radio"/> Soziale Netzwerke |
| <input type="radio"/> Empfehlung durch Freunde | <input type="radio"/> Gewohnheit |                                   |                                 |   |

**17. Waren Sie in der Vergangenheit schon in einem Hotel in Anniviers?**

- ☐ Ja ☐ Ja, aber nicht im gleichen ☐ Nein

#### Andere

**18. Was würde Sie interessieren in einem Hotel AUSSER Übernachten und Essen ?**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Ausflüge in der Region        | <input type="radio"/> Möglichkeit eines Fremdenführers | <input type="radio"/> Pass für Bergbahn Installationen |
| <input type="radio"/> Infrastruktur (Spa, Wellness) | <input type="radio"/> Nichts                           |  |

**19. Welche Aktivitäten planen Sie im Val d'Anniviers (3 Antworten maximal)?**

- |  |                                       |   |  |
|--|---------------------------------------|---|--|
| <input type="radio"/> Wandern                      | <input type="radio"/> Erholung        | <input type="radio"/> Entdeckung der Gegend | <input type="radio"/> Kulturelle Besuche |
| <input type="radio"/> Sport (Bike, Klettern, etc.) | <input type="radio"/> Veranstaltungen | <input type="radio"/> Bekanntenbesuch       |  |

**20. Welchen Kommentar würden Sie abgeben betreffend Unterkunfts Angebot Im Val d'Anniviers**



## Annexe 4.3 : Questionnaire en anglais

### Survey of tourist accommodation in Anniviers

*This survey is conducted to know the practices of tourists in accommodation in the Val d'Anniviers. The survey is made of the request of the municipality of Anniviers and conducted by a student of the University of Applied Sciences in Sierre. Thank you for your valuable participation!*

1. What is your gender?

- ☐ Male ☐ Female

2. What age range do you fit into?

- ☐ 18-25 year olds ☐ 26-45 year olds ☐ 46-65 year olds ☐ Over 65 year olds

3. What is your nationality?

- ☐ Swiss ☐ European Union country ☐ Other

4. If you are Swiss, please specify your county :

5. What is your profession?

- |  |                                 |                                |  |
|--|---------------------------------|--------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Manager of a company | <input type="radio"/> Executive | <input type="radio"/> Official | <input type="radio"/> Liberal profession |
| <input type="radio"/> Employee/Worker      | <input type="radio"/> Craftsman | <input type="radio"/> Farmer   | <input type="radio"/> Housewife          |
| <input type="radio"/> No occupation        | <input type="radio"/> Retired   | <input type="radio"/> student  |  |

6. What is your marital status?

- ☐ Married ☐ Single ☐ Divorced ☐ Registered partnership

### Behavior during your holidays

7. With whom did you come for your holidays?

- ☐ Family ☐ Friends ☐ Couple ☐ Alone

8. Have you ever been in the Val d'Anniviers before?

- ☐ 1 time ☐ many times ☐ No, it is the first time

9. Your stay in the Val d'Anniviers represents just a part of your holidays?

- ☐ No, I stay in the Val d'Annivier ☐ Yes, I visit other places in the Valais ☐ Yes, I visit other places in Switzerland

10. How many nights do you plan to spend in the Val d'Anniviers?

- ☐ 0 ☐ 1 to 3 ☐ 4 to 7 ☐ more than 7

11. If you answered "0"; please specify where you are staying and the number of nights that you plan to spend :

12. Why did you choose that PLACE for sleeping (Anniviers or other) ? (3 answers maximum)

- |  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Good accommodation offers      | <input type="radio"/> Lot's of activities                  | <input type="radio"/> The habit |
| <input type="radio"/> The authenticity of the region | <input type="radio"/> The beauty of the region             | <input type="radio"/> The calm  |
| <input type="radio"/> The reputation of the region   | <input type="radio"/> The practical location of the region | <input type="radio"/> Other     |

### Type of accommodation for your holidays

13. what is the type of your accommodation for your holidays (currently)?

- ☐ Hotel ☐ Apartment ☐ Chalet ☐ Campsite ☐ Hostel ☐ Pension ☐ Bed and Breakfast ☐ Other

14. If you do not stay in a hotel, please specify why :

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="radio"/> Bad quality of the rooms     | <input type="radio"/> Bad quality of the restoration              | <input type="radio"/> too expensive            |
| <input type="radio"/> Not enough services proposed | <input type="radio"/> Not enough liberty (scheduling constraints) | <input type="radio"/> Not interested in hotels |

**15. What were the most relevant factors for your ACCOMMODATION choice? (3 answers maximum)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> The price (cheap)                    | <input type="radio"/> The authenticity                         |
| <input type="radio"/> The conviviality of the owners       | <input type="radio"/> The good reputation                      |
| <input type="radio"/> The infrastructures (Wellness, etc.) | <input type="radio"/> The beauty of the accommodation          |
| <input type="radio"/> The location                         | <input type="radio"/> The ambiance                             |
| <input type="radio"/> The restoration                      | <input type="radio"/> The liberty (no scheduling constraints), |

**16. How did you hear about your accommodation? (2 answers maximum)**

- ☐ Website      ☐ Brochures    ☐ Holidays guide(f.e Routard)    ☐ Travel agency    ☐ Social networks  
☐ Recommendations of friends    ☐ Habit

**17. Have you ever been in a hotel in the Val d'Anniviers?**

- ☐ Yes    ☐ Yes, but not in the same    ☐ No

**Other**

**18. What kind of services could interest you during a hotel stay, in addition to the night and the restoration?**

- ☐ Sightseeing of the region    ☐ Mountain guide    ☐ Cable car passes    ☐ Infrastructures (Spa, Wellness)    ☐ Nothing

**19. What do you plan to do in the Val d'Anniviers? (3 answers maximum)**

- ☐ Trekking      ☐ Relaxation    ☐ Discovery of the region    ☐ Cultural visits    ☐ Sports (VTT, climbing, etc.)  
☐ Manifestations    ☐ Visit friends

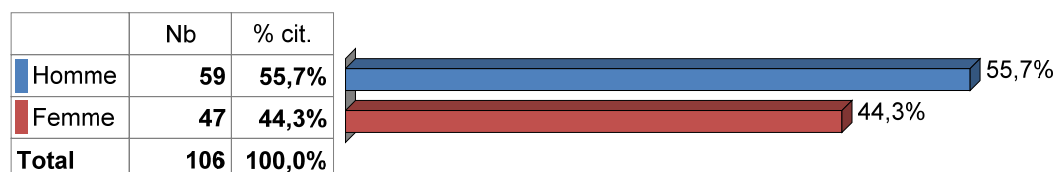
**20. Please write a commentary about the offers of accommodations in the Val d'Anniviers :**

## Annexe 5 : Résultats de l'enquête quantitative

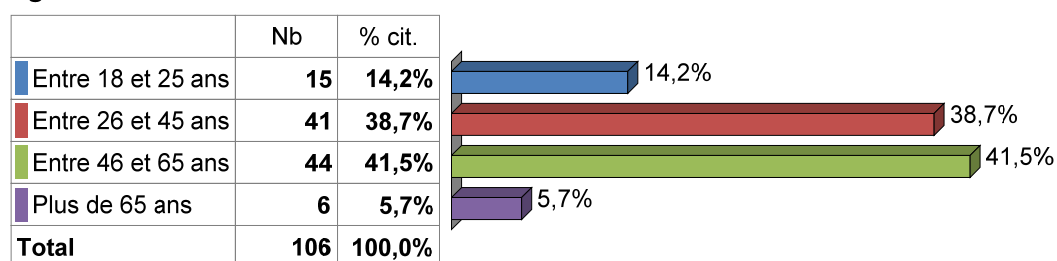
### Annexe 5.1

#### Echantillon global

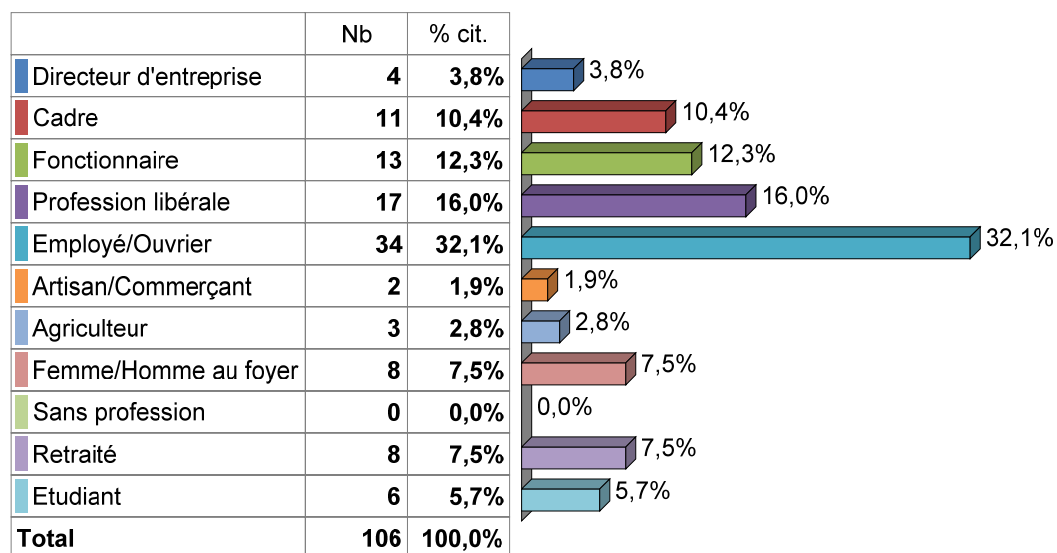
##### Genre



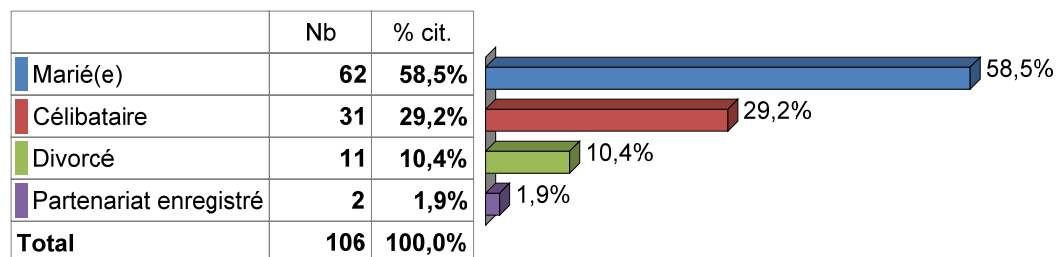
##### Age



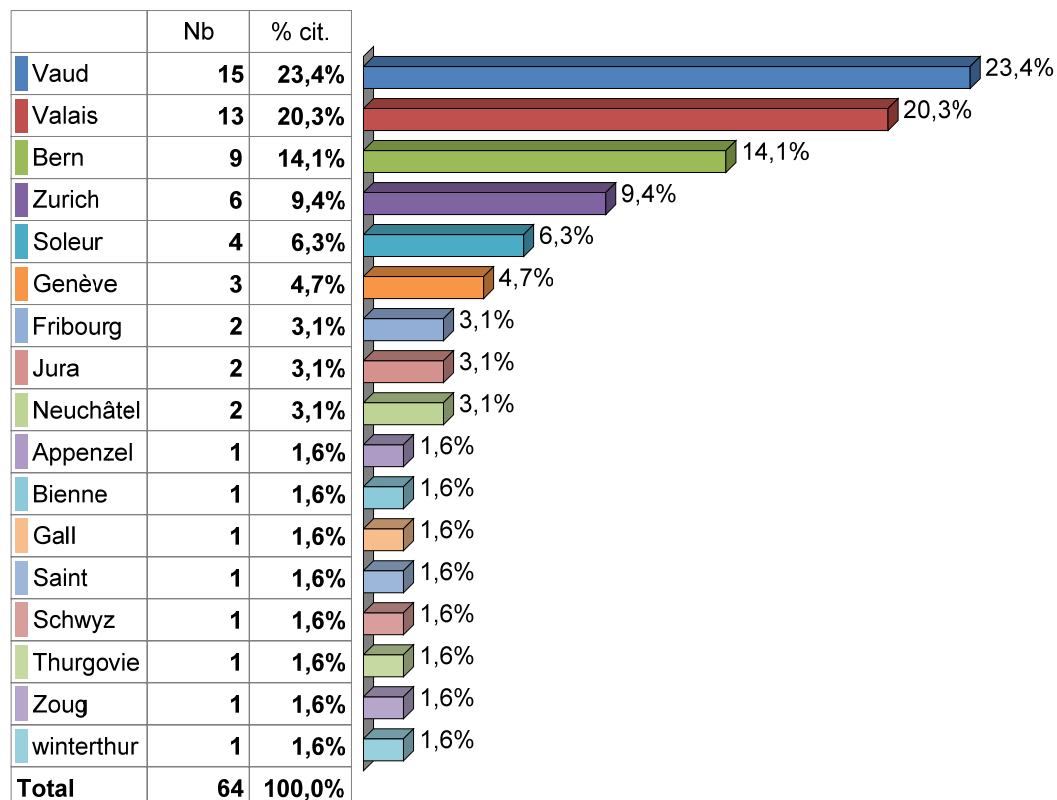
##### Activité professionnelle



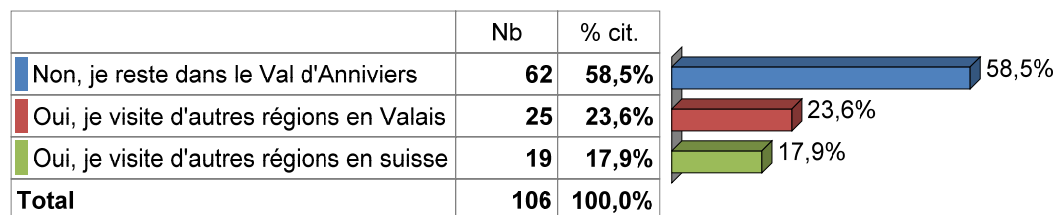
## Etat civil



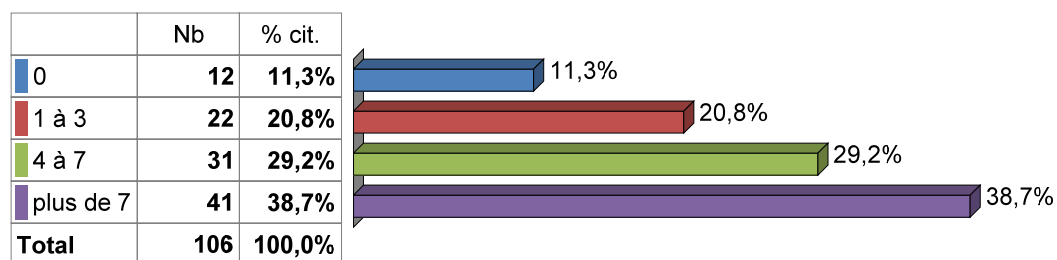
## Canton



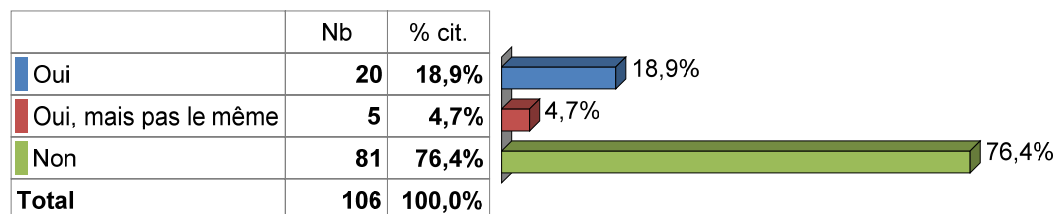
## Est-ce que votre séjour dans le Val d'Anniviers constitue une étape de vos vacances ?



## Nombre de nuitées



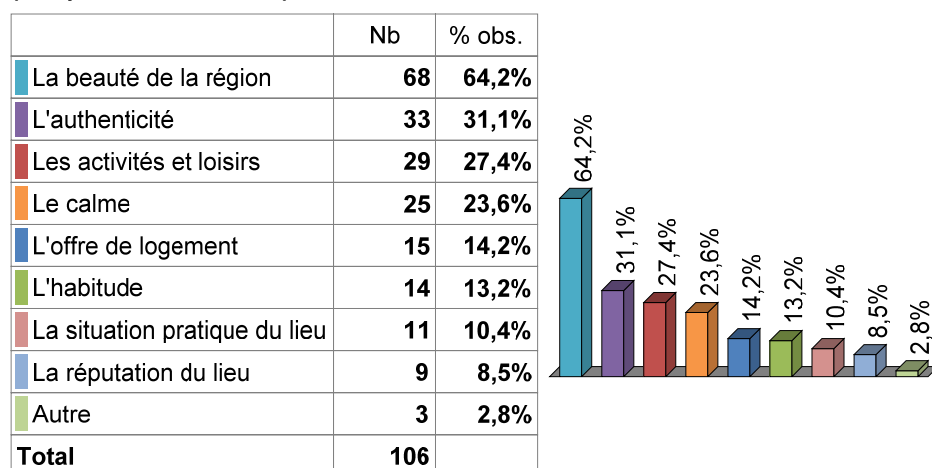
### Etes-vous déjà allé auparavant dans un hôtel en Anniviers ?



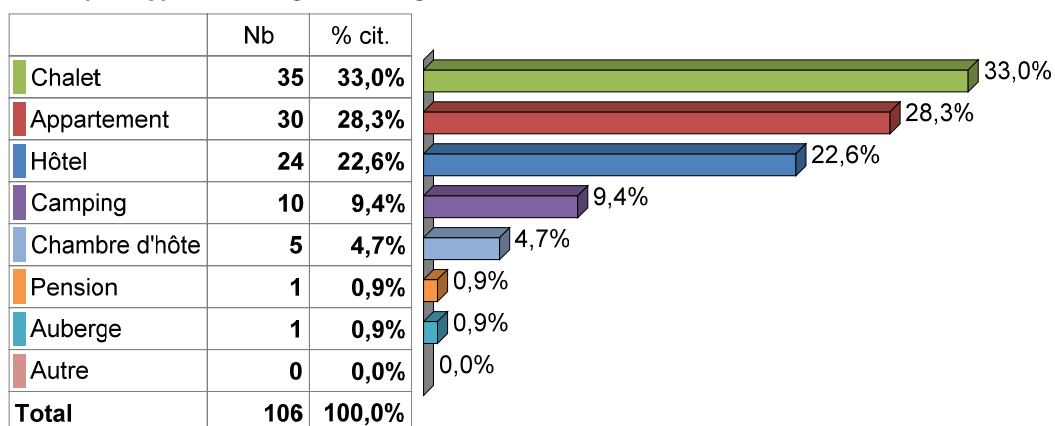
### Autre lieu qu'Anniviers

	Nb	% cit.
Gampel : 3 nuits	1	8,3%
Gampel : 4 nuits	1	8,3%
Martigny : 5 nuits	1	8,3%
Mollens : 10 nuits	1	8,3%
Réchy : 7 jours	1	8,3%
Sierre : 2 nuits	1	8,3%
Sion : 2 nuits	1	8,3%
Sion : 8 nuits	1	8,3%
Veysonnaz : 4 nuits	1	8,3%
Veysonnaz : 5 nuits	1	8,3%
Viège : 14 nuits	1	8,3%
Viège : 3 nuits	1	8,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

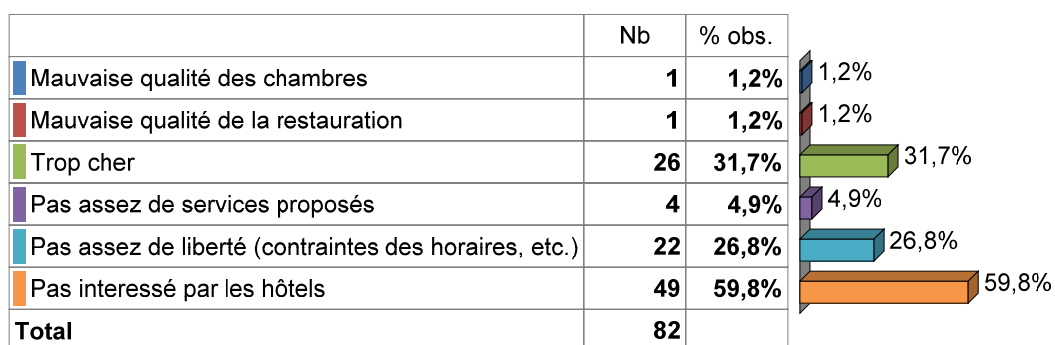
### Pour quelles raisons avez-vous choisi ce LIEU pour vous loger (Anniviers ou autre) ? (3 réponses maximum)



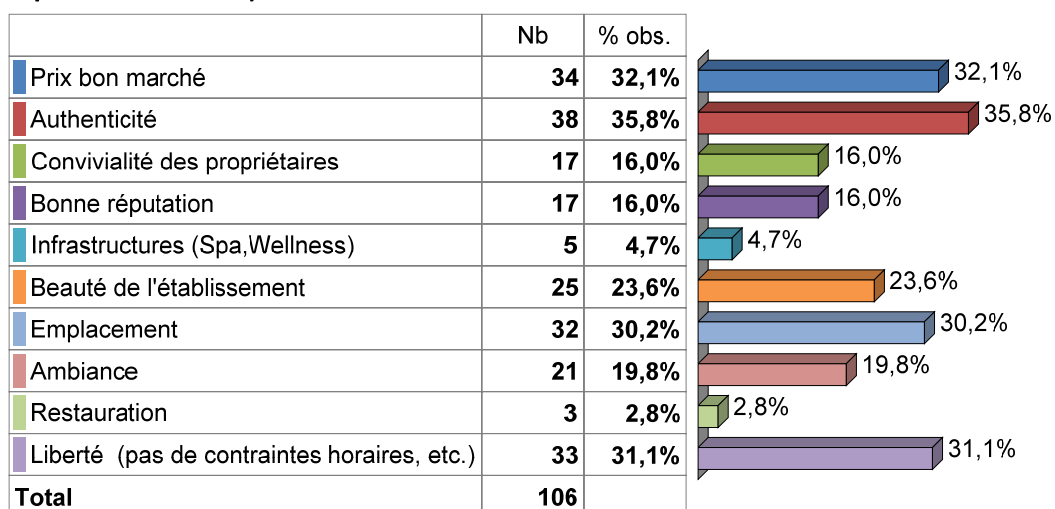
### Dans quel type d'hébergement logez-vous actuellement ?



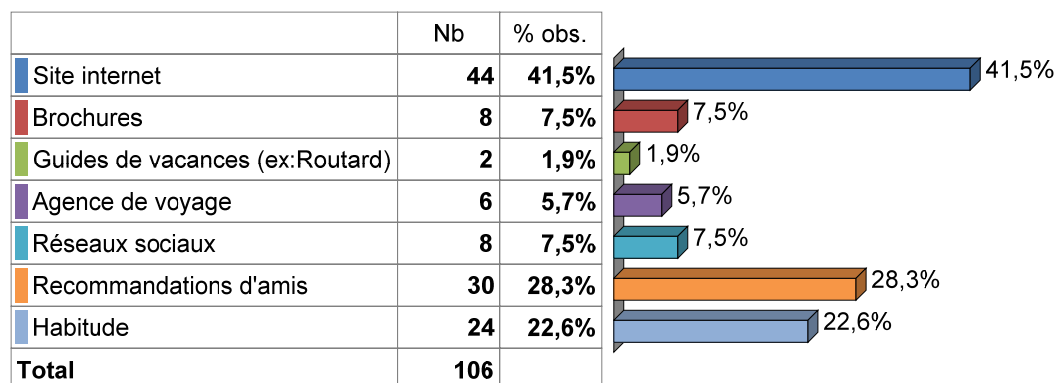
### Contraintes d'un hôtel



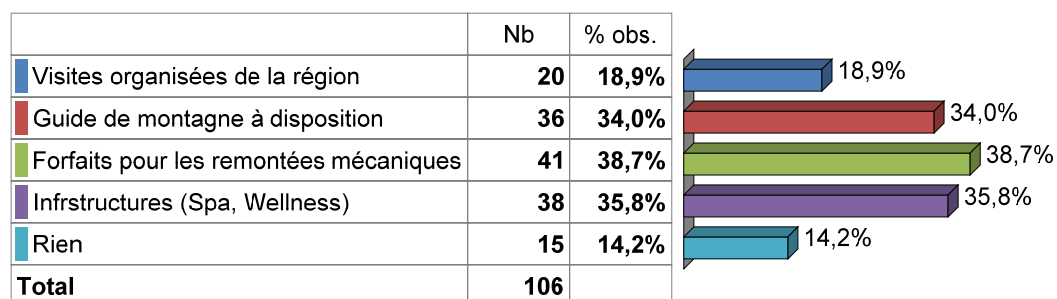
### Quels ont été les facteurs déterminants lors de votre choix d'HEBERGEMENT actuel (3 réponses maximum) ?



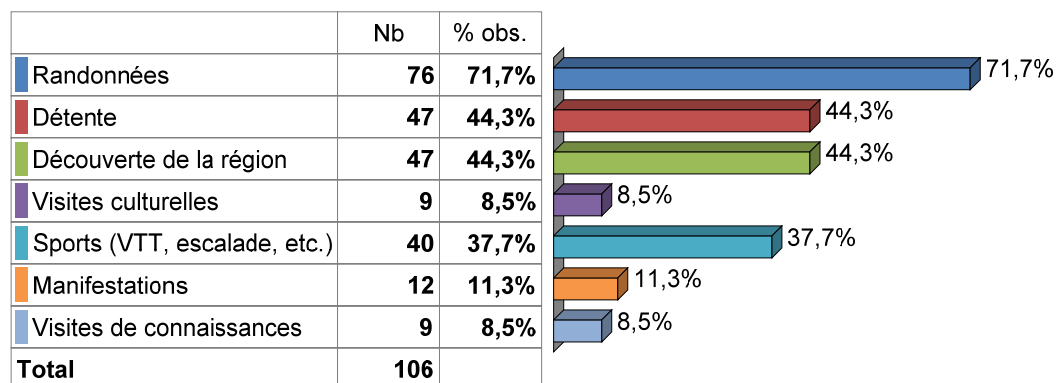
**Par quel moyen avez-vous pris connaissance de votre hébergement actuel (2 réponses maximum) ?**



**Lors d'un séjour dans un hôtel, par quels services en plus de la nuitée et la restauration seriez-vous intéressé ?**



**Quelles activités faites-vous ou prévoyez-vous de faire dans le Val d'Anniviers (3 réponses maximum)?**



## Commentaires sur l'hébergement

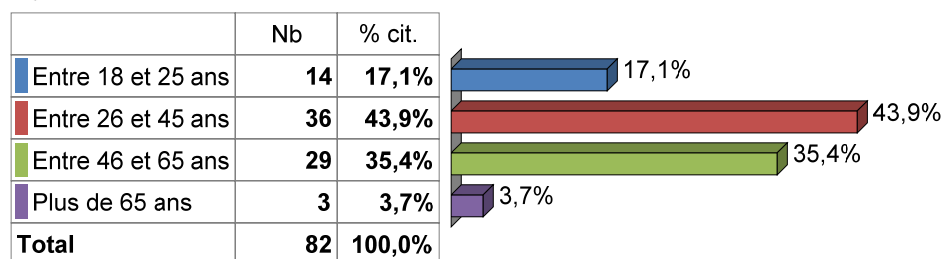
Accueil chaleureux. Projet de Grimentz affreux
Bella tola super
Chalet très bien. Commune doit interdire l'hôtel de Grimentz, il n'a pas sa place
Chemins de montagnes mal indiqués durant le parcours
Conserver de petits hôtels à taille humaine. Pas de 5 étoile dans le Val d'Anniviers
Environnement préservé
Excellentes offres et attractives mais souvent beaucoup trop cher
Magnifique. Dommage l'acceptation du projet de Grimentz par la commune
Nombreuses possibilités de logements
Offres d'hébergements un peu cher
Offres diversifiées, prix abordables. Pas de béton ici
Parking trop cher et remontées mécaniques aussi
Pas d'hôtels bon marchés et de bons restaurants
Plus beau pays du monde
Plus de wellness et de chalets d'hôtes
Prix trop élevés. Futur hôtel de Grimentz pas adapté à la région
Prix un peu trop cher des hôtels
Qualité de certains hôtels à améliorer
Région vivante, dynamique et belles décorations
Tip top
Très belles offres de logement
Très bien, hôtels et chalets
Très bon accueil, merci
Très chaleureux et beaucoup de choix
Trop beau



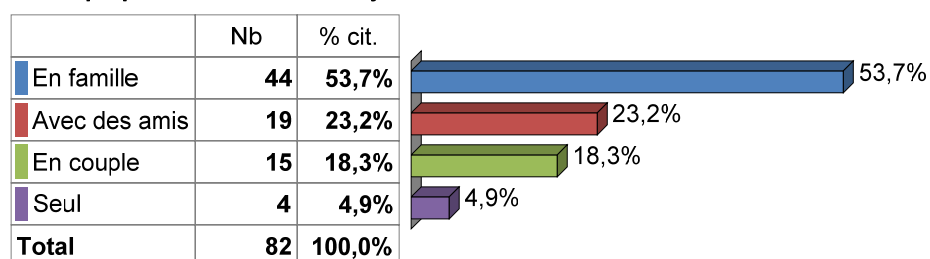
## Annexe 5.2 :

### Résultats des personnes logeant en parahôtellerie

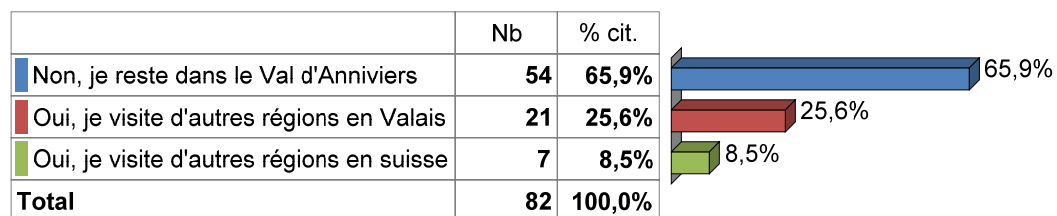
#### Age



#### Avec qui passez-vous votre séjour ?



#### Est-ce que votre séjour dans le Val d'Anniviers constitue une étape de vos vacances ?



**Annexe 6 : Statistiques 2010 sur le nombre d'arrivées et le nombre de nuitées hôtelières par pays de provenance (OFS)**

<b>ANNEE 2010</b>	<b>Arrivées</b>	<b>Nuitées</b>
Afrique du Sud	2	2
Allemagne	1 228	4 078
Australie	26	92
Autres Afrique	5	21
Autres Afrique du Nord	2	2
Autres Amérique du Sud	2	4
Autres Asie de l'Ouest	4	8
Autres Europe	1	3
Autriche	72	127
Belgique	10 015	62 863
Brésil	1	1
Canada	96	225
Chili	20	450
Chine (sans Hongkong)	23	26
Croatie	1	6
Danemark	103	218
Espagne	244	533
Estonie	1	1
Etats-Unis d'Amérique	426	757
Finlande	40	144
France	3 489	9 814
Hongrie	4	4
Inde	3	8
Irlande (Eire)	29	84
Israël	20	50
Italie	354	657
Japon	154	296
Liechtenstein	2	10
Luxembourg	109	405
Norvège	56	143
Nouvelle Zélande, Océanie	5	5
Pays-Bas	792	2 092
Pologne	12	28
Portugal	47	242
République tchèque	9	21
Royaume-Uni	1 726	5 545
Russie	24	51
Singapour	8	22
Slovaquie	5	17
Slovénie	23	35
Suède	55	174
Suisse	19 652	40 941
Turquie	2	2
Ukraine	7	28
<b>Total</b>	<b>38 899</b>	<b>130 235</b>

## Annexe 7 : Inventaire du tourisme valaisan/Département des finances et de l'économie (VT)

### Annexe 7.1 :

### Inventaire du tourisme valaisan (1998)

Hébergement et restauration Beherbergung und Verpflegung											
COMMUNES GEMEINDEN	Nombre d'établissements hôteliers Anzahl Hotelbetriebe	Total des lits hôteliers Total Hotelbetten	Total des lits de chalets et appartements Total Betten in Chalets und Apartments	Total des lits de chalets et appartements loués Total Betten in Chalets und Apartments vermietet	Total des lits de chalets et appartements non-loués Total Betten in Chalets und Apart. nicht vermietet	Nombre de lits dans logements de groupe (4) Anzahl Betten in Gruppen-Unterkünften	Total des lits parahôteliers (2.3 + 2.4) Total Betten in der Para-Hotellerie	Total des lits touristiques recensés Total der erfassten Gastbetten (2.2 + 2.5)	Exploitation de camping (m2), Camping Betriebe (m2)	Nombre de cabarets-night-clubs, dancings-disco Anzahl Cabarets/Nightclubs; Dancings, Diskotheken	Nombre d'établissements publics Anzahl öffentliche Gaststätten
	2.1	2.2	2.3	2.3.1	2.3.2	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
Ayer (Zinal 1680)	12	387	3250	1300	1950	735	3985	4372	6500	1	19
Chalais (Vercorin 1320)	5	121	827	769	58	309	1136	1257	-	1	7
Chandolin	2	65	2200	560	1640	220	2420	2485	-	-	5
Chippis	1	32	0	0	0	0	0	32	-	-	7
Grimenz	7	320	4000	1800	2200	313	4313	4633	-	1	13
Grône (Loye 900)	0	0	2200	1900	300	170	2370	2370	-	-	12
Miège	1	4	40	20	20	0	40	44	-	-	2
Mollens (Aminona 1450)	1	34	2350	700	1650	52	2402	2436	-	1	7
St-Jean	0	0	250	150	100	150	400	400	-	-	3
St-Luc	6	202	4000	1100	2900	530	4530	4732	3000	1	10
Sierre	16	542	560	60	500	20	580	1122	64000	5	77
Venthône	1	20	260	30	230	0	260	280	-	-	3
Veyras	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	4
Vissoie	3	83	43	43	0	0	43	126	-	-	4
Chermignon			avec Crans-Montana								
Iceogne			avec Crans-Montana								
Lens			avec Crans-Montana								
Montana			avec Crans-Montana								
Randogne (Bluche 1275)			avec Crans-Montana								
(Crans-Montana)	56	3619	36000	12000	24000	636	36636	40255	12000	23	80
<b>Région SIERRE</b>	<b>111</b>	<b>5429</b>	<b>55980</b>	<b>20432</b>	<b>35548</b>	<b>3135</b>	<b>59115</b>	<b>64544</b>	<b>85500</b>	<b>33</b>	<b>253</b>

Annexe 7.2 :

Inventaire du tourisme valaisan (2000)

Hébergement et restauration  
Beherbergung und Verpflegung

COMMUNES GEMEINDEN	Nombre d'établissements hôteliers Anzahl Hotelier/e Betriebe	Total lits hôteliers Total Hotelbetten	Total des lits de chalets et appartements Total Betten in Chalets und Appartements vermietet	Tot. des lits de chalets et d'appart. loués Tot. Betten in Chal. + Appart. vermietet	Tot. lits chalets et appart. non loués Tot. Betten Chal. + Appart. nicht verm.	Nombre de lits dans logements de groupe Anz. Betten in Gruppen-Unterkünfte	Total des lits para-hôteliers Total Betten in der Para-Hotellerie (2.3 + 2.4)	Total des lits touristiques recensés Total der erfassten Gastbetten (2.2 + 2.5)	Nbre d'expl. de camping + m2 (Patente D+E) Anz. Camping Betriebe + Fläche in m2 (Patente D+E)	Nbre de cabarets-night-clubs, dancings-disco (Pat. F+G) Anz. Cabarets/Nightclubs; dancings Diskotheken (Pat. F+G)	Nombre d'établissements publics (Pat. H+I) Anzahl öffentliche Gaststätten (Pat. H+I)
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11
Ayer (Zinal 1680)	11	356	985	400	585	592	1577	1933	1000	1	15
Chalais (Vercorin 1320)	5	122	830	770	58	317	1147	1269	-	1	9
Chandolin	2	65	2200	560	1640	220	2420	2485	-	-	7
Chippis	1	32	0	0	0	0	0	32	-	-	7
Grimenz	7	310	4000	1800	2200	409	4409	4719	-	1	13
Grône (Loye)	1	12	2200	1900	300	170	2370	2382	-	-	12
Miège	1	4	40	40	0	0	40	44	-	-	2
Mollens (Aminona 1450)	1	34	2390	700	1690	52	2442	2476	-	1	7
St-Jean	0	0	890	380	510	110	1000	1000	-	-	3
St-Luc	6	202	4500	1200	3300	530	5030	5232	3000	1	11
Sierra	16	446	179	179	0	20	199	645	200000	5	78
Venthône	1	20	260	30	230	0	260	280	-	-	3
Veyras	0	0	0	0	0	71	71	71	4	-	-
Vissoie	2	75	43	43	0	0	43	118	6000	-	4
Chermignon					avec Crans-Montana						
Icogne					avec Crans-Montana						
Lens					avec Crans-Montana						
Montana					avec Crans-Montana						
Randogne (Bluche)					avec Crans-Montana						
(Crans-Montana)	53	3409	36600	12000	24600	779	37379	40788	12000	7	80
SIERRE Région 5	107	5087	55117	20002	35113	3270	58387	63474	222000	17	255

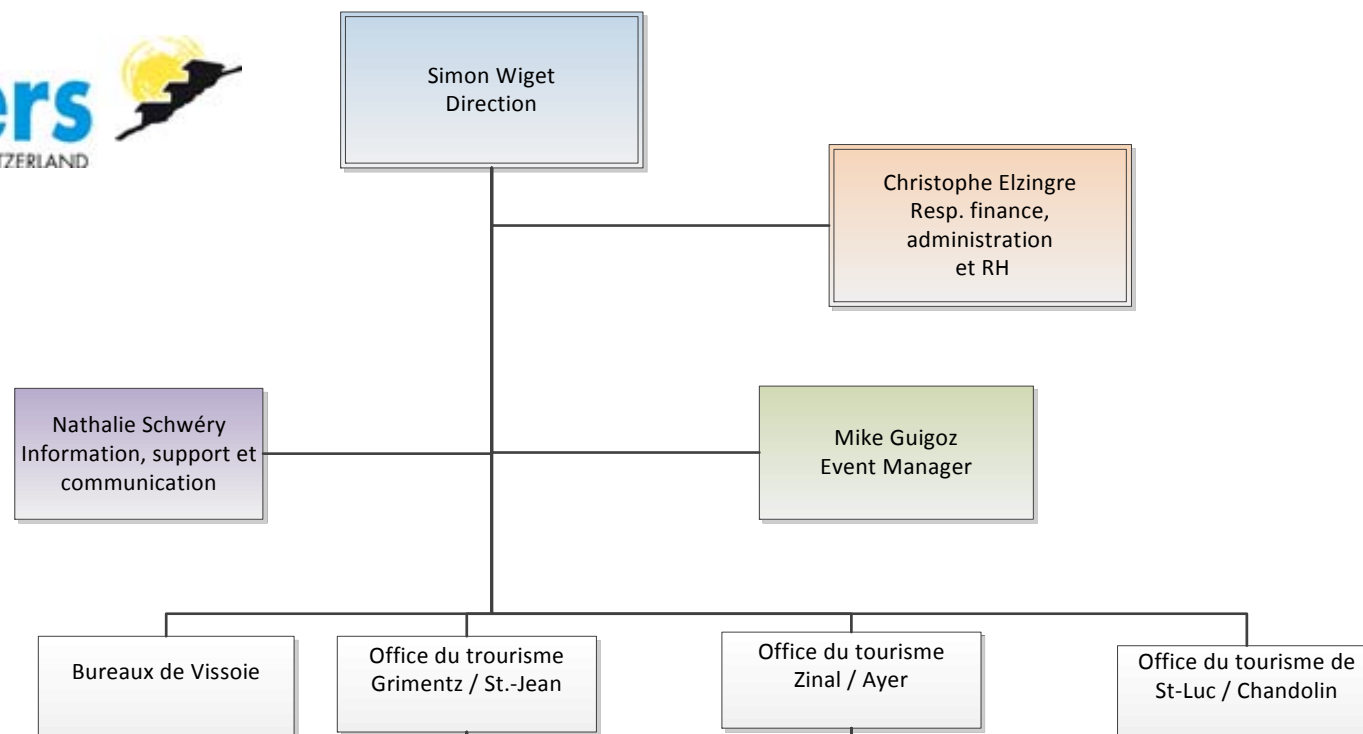
Annexe 7.3 :

Inventaire du tourisme valaisan (2005)

COMMUNES GEMEINDEN	Nombre d'établissements hôteliers Anzahl Hotelbetriebe	Total des lits hôteliers Total Hotelbetten	Tot. des lits de chalets et d'appart. Tot. Betten in Chalet und FeWo	Tot. des lits de chalets et appart. loués Tot. Betten in Chalet und FeWo vermietet	Tot. lits chalets et appart. non loués Tot. Betten Chalet und FeWo nicht vermietet	Nbre de lits dans logements de groupe Anz. Betten in Gruppen-Unterkünfte	Total des lits para-hôteliers Total Betten in der Para-Hotelserie (2.3+2.4)	Total des lits touristiques recensés Total der erfassten Gastbetten (2.2+2.5)	Camping / m²	Mtre d'habitat night-clubs, dancing-discos Anz. Gedenknightclubs, dancing, Diskotheken	Nombre d'établissements publics Anzahl öffentliche Gaststätten
	2.1	2.2	2.3	2.3.1	2.3.2	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
Ayer (Zinal 1680)	9	784	3682	1927	1755	641	4323	5107	1000	1	16
Chalais (Vercorin 1320)	5	110	4538	1038	3500	332	4870	4980	-	1	19
Chandolin	2	65	2200	580	1620	320	2520	2585	-	-	7
Chippis	1	32	0	0	0	20	20	52	-	-	8
Crimentz	6	210	4300	2500	1800	446	4746	4956	-	1	9
Grône (Loye)	0	0	2200	1900	300	147	2347	2347	-	-	12
Miège	1	4	40	40	0	0	40	44	-	-	2
St-Jean	0	0	894	374	520	100	994	994	-	-	2
St-Luc	6	202	4700	1300	3400	530	5230	5432	3000	1	11
Sierre	10	286	375	0	375	20	395	681	200000	3	119
Venthône	1	20	180	20	160	0	180	200	-	-	3
Veyras	0	0	0	0	0	71	71	71	-	1	4
Vissoie	3	85	35	35	0	0	35	120	6000	-	3
Chermignon	avec Crans-Montana										
Icogne	avec Crans-Montana										
Lens	avec Crans-Montana										
Montana	avec Crans-Montana										
Randogne (Bluche)	avec Crans-Montana										
Mollens (Aminona 1450)	avec Crans-Montana										
(Crans-Montana)	36	2493	34600	10000	24600	863	37463	40872	12000	7	88
Région de SIERRE	97	5207	59744	21714	38030	3490	63234	68441	222000	15	303



## Annexe 8 : Organigramme Anniviers Tourisme



Céline Vocat  
Apprentie  
  
Apprentie 2  
Apprentie

## Annexe 9



Monsieur  
Jessy Rudaz  
La Place  
1981 Vex

Anniviers, le 13 juillet 2011

---

*Votre travail d'étude sur l'hôtellerie et la parahôtellerie en Anniviers*

Cher Monsieur,

Nous vous félicitons d'avoir choisi, dans le cadre de vos études, le thème de l'hôtellerie et de la parahôtellerie dans le Val d'Anniviers.

Nous sommes à votre disposition pour vous rencontrer en fonction de l'avancement de vos travaux.

Nous vous recommandons chaleureusement auprès des interlocuteurs que vous allez rencontrer (hôteliers, agences, promoteurs, responsables du tourisme, etc...).

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Cher Monsieur, nos meilleures salutations.

Commune d'Anniviers

Simon Epiney, Président

Nicole Solioz-Minder, Secrétaire

Annexe 10 :

## Planification du travail

Descriptif	N° de semaine							
	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>INTRODUCTION</b>								
Prise de contact avec M. Simon Epiney pour les objectifs								
Prise de contact avec Anniviers Tourisme et SEREC								
Analyse du fonctionnement du tourisme en Anniviers								
Rédaction ("Introduction", "Commune d'Anniviers et tourisme")								
<b>OFFRE HÔTELIÈRE ET SON EVOLUTION</b>								
Prise de contact avec Anniviers Tourisme et SEREC								
Récolte de données auprès de l'office du tourisme et autre								
Rédaction de la partie "Offre hôtelière et son évolution en Anniviers"								
<b>ENQUETES QUALITATIVES</b>								
Elaboration d'un guide d'entretien								
Prise de contact pour les entretiens qualitatifs (hôteliers et autres)								
Validation du guide d'entretien (M. Dominique Epiney)								
Réalisation des entretiens								
Rédaction des procès-verbaux								
Analyse des données des enquêtes								
Rédaction d'une synthèse								
<b>ENQUETES QUANTITATIVES (MICRO-TROTTOIR)</b>								
Elaboration du questionnaire								
Récolte des données								
Analyse des résultats								
Rédaction d'une synthèse								
<b>RECOMMANDATIONS</b>								
Synthèse des recommandations possibles (après entretien)								
Demander préavis extérieur par rapport à mes recommandations								
Rédaction des propositions pour relancer l'hôtellerie								
<b>RAPPORT</b>								
Lecture (corrections d'orthographe et grammaire)								
Rédaction autres parties								
Finalisation du dossier (mise en page, compléments)								

27.06.2011  
04.07.2011  
11.07.2011  
18.07.2011  
25.07.2011  
01.08.2011  
08.08.2011  
15.08.2011



**Annexe 11 :**

**Tableau de bord**

Date	Tâches	Heures
27.06.2011	Lecture (Fusion d'Anniviers)	2.75
	Administratif	0.25
29.06.2011	Planification du travail	1.5
	Recherche de documentations (sur internet et bibliothèque)	2.5
30.06.2011	Recherche de vidéo, archives sur internet	2
	Préparation entretien avec M. Simon Epiney et M. Dominique Epiney	2
01.07.2011	Entretien avec M. Simon Epiney et M. Dominique Epiney	1
	Lecture (Documents sur la commune d'Anniviers)	1
02.07.2011	Rédaction du PV de l'entretien du 01.07.2011	2
	Lecture (Documents sur la commune d'Anniviers)	2
	Planification (Création d'un fichier excel)	2
Sous-total		19
04.07.2011	Lecture (Analyse PESTEL et PORTER)	2
	Lecture de support de cours	1
	Elaboration d'une Liste de points clés	3.5
05.07.2011	Modification de la planification du travail	2.5
	Ebauche d'une table des matières pour M. Dominique Epiney	0.5
	Recherche de documentations sur l'hôtellerie	2
	Lecture (Documents sur l'hôtellerie)	1.5
06.07.2011	Lecture (Documents sur l'hôtellerie)	3.5
	Entretien avec M. Dominique Epiney	0.5
07.07.2011	Recherche de documentations (Anniviers Tourisme)	4.5
	Préparation d'un questionnaire (Anniviers Tourisme)	2
	Lecture (Documents sur Anniviers Tourisme)	2
08.07.2011	Administratif	1
Sous-total		26.5
11.07.2011	Elaboration du guide d'entretien	4.5
	Recherche de statistiques (Comportement des touristes)	2.5
12.07.2011	Modification guide d'entretien (Hôteliers et agence immobilière)	4.5
	Elaboration d'une enquête quantitative	1.5
	Validation du guide d'entretien (M. Dominique Epiney)	0.5
13.07.2011	Modification enquête quantitative	6.25
	Validation de l'enquête quantitative (M. Dominique Epiney)	0.25
14.07.2011	Traduction du micro-trottoir en anglais	5.25
	Prises de contact	2

	Administratif	0.25
15.07.2011	Traduction du micro-trottoir en allemand	6.25
	Mail	0.25
16.07.2011	Recherche d'information (Commune d'Anniviers)	2
17.07.2011	Rédaction "Commune d'Anniviers"	7
Sous-total		43
18.07.2011	Entretien avec M. Gérard Genoud (Préparation également)	1.5
	Entretien avec Mme Bourgeois (préparation également)	1.5
	Administratif	0.25
	Rédaction des PV des rencontres	3.25
19.07.2011	Entretien avec M. Rémy Bonnard (préparation également)	3
	Impression des questionnaires (micro-trottoir)	0.5
	Rédaction du PV	3
	Recherche d'information (Lits froids)	2
20.07.2011	Entretien avec M. Patrick Salamin, M. Claude Buchs	5
	Micro-trottoir	4
	Administratif	0.5
21.07.2011	Entretien avec Mme Nicole Salamin (préparation également)	2
	Micro-trottoir	4
	Administratif	0.5
	PV des rencontres	1.5
22.07.2011	Entretien avec M. Urbain Kittel	1.5
	Pv de la rencontre	2.5
	Lecture	2.5
23.07.2011	Micro-trottoir	8
24.07.2011	Micro-trottoir	4
	Elaboration d'une grille d'analyse des entretiens	7
Sous-total		58
25.07.2011	Rédaction "Introduction"	8.5
26.07.2011	Rédaction (Suite)	8.5
27.07.2011	Entretien avec M. Wiget (préparation également)	2.3
	Rédaction (Suite)	5
	Entretien avec M. Philippe Chauvie	1
28.07.2011	Recherche de statistique sur l'hébergement (OCSVS, OFS)	5
	Contact avec l'OFS	1
	Mail Chauvie	0.5
	Entretien Bérod (préparation également)	2
30.07.2011	Micro-trottoir	8
31.07.2011	Micro-trottoir	8
Sous-total		49.8
01.08.2011	Micro-trottoir	4
02.08.2011	Administratif	3.5
	Rédaction "entretiens qualitatifs" )	2.5

	Réolte des résultats dans Shynx	5
03.08.2011	Administratif (mail, téléphone, etc.)	0.5
	Rédaction "Entretiens qualitatifs"	7.5
04.08.2011	Rédaction "Entretiens qualitatifs"	9
	Administratif	0.5
05.08.2011	Rédaction "Entretiens qualitatifs"	8
	Administratif	0.15
06.08.2011	Analyses graphique enquête quantitative	8
	Rédaction "Enquête quantitative"	2.25
07.08.2011	Rédaction "Enquête quantitative"	11.25
	Sous-total	58.15
08.08.2011	Rédaction "Enquête quantitative"	12.75
09.08.2011	Rédaction "Enquête quantitative"	9
	Administratif	0.5
10.08.2011	Administratif	0.5
	Rédaction "Structure organisationnelle du tourisme"	7.5
	Lecture	3
11.08.2011	Administratif	0.5
	Rédaction "Structure organisationnelle du tourisme"	7.5
12.08.2011	Administratif	0.25
	Rédaction "Offre hôtelière en Annivier"	5.5
14.08.2011	Rédaction "Offre hôtelière en Annivier"	6.5
	Sous-total	53.5
15.08.2011	Rédaction "Offre hôtelière en Annivier"	9.75
	Mise en page "Annexes"	0.75
16.08.2011	Lecture du dossier	8
	Mise en page "Annexes"	2.5
	Synthèse des recommandations	1
17.08.2011	Rédaction "Recommandations"	8
	Mise en page "sources"	3.5
18.08.2011	Rédaction "Recommandations"	8
	Mise en page "Figure et graphique"	2.5
19.08.2011	Rédaction "Recommandations"	4
	Modifications globales	6.5
20.08.2011	Rédaction "Remerciements, déclaration"	3
	Rédaction "Conclusion"	7.5
21.08.2011	Rédaction "Résumé"	4
	Finalisation du dossier	4
22.08.2011	Remise du rapport	-
	Sous-total	73
	<b>TOTAL</b>	<b>380.95</b>